الأستاذة الدكتورة

سناء محمد سليمان



سيكولوجية الاتصال الإنسانى ومهاراته

عالم الكتب

سيكولوجية الاتصال الإنسانى ومهاراته

* سليمان، سناء محمد .
* سيكولوجية الاتصال الانسانى ومهاراته
* سناء محمد سليمان
* ط 1. – القاهرة : عالم الكتب؛ 2014 م
* 304 ص ؛ 24 سم
* تدمك : 9-919-232-977 * رقم الإيداع : 11480/ 2013
1- الاتصال- علم نفس
أ- العنوان 153.6

عالم الكتب

* الإدارة :
16 شارع جواد حسنى - القاهرة
تليفون : 23924626
فاكس : 002023939027

* المكتبة :
38 ش عبد الخالق ثروت - القاهرة
تليفون: 23926401 – 23959534
ص . ب 66 محمد فريد
الرمز البريدى : 11518

www.alamalkotob.com -- info@alamalkotob.com

سيكولوجية

الاتصال الإنسانى ومهاراته

إعداد

الدكتورة سناء محمد سليمان

أستاذ علم النفس

كلية البنات - جامعة عين شمس



بسم اللـه الرحمن الرحيم

(فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللـهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لاَنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِـكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللــهِ إِنَّ اللـهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ)

صدق اللـه العظيم

[سورة آل عمران، آية 159]

إهـــداء

أهدى هذا الإصدار إلى:

- زوجى الفاضل.. وأولادى.. وأحفادى.
- جميع الطلاب والطالبات.
- جميع الباحثين فى مجال علم النفس وفروع العلم المختلفة.
- الآباء والمتخصصين فى مجال التربية والإعلام والإدارة والدعوة.

المحتويات

الفصل الخامس

الفصل السابع

المقدمة

إن الإنسان بطبيعته يميل إلى الألفة والتعاون ولا يستطيع أن يعيش بمفردة منعزلًا عن مجتمعه، وهذه طبيعة فيه فطره الله عليها، ونهاه الدين عن العزلة وأمره بلزوم الجماعة، ولكن لكى يكون الإنسان محبوبًا فى مجتمعه مقبولًا من غيره يجب عليه أن يتحلى بالآداب والأخلاقيات وأن يعرف فن اتصاله بالناس وتكوين العلاقات مع غيره.

ولما كانت عقول الناس مختلفة، وأفكارهم متفاوتة، وظروف نشأتهم متباينة، كان من وجود أمور يختلفون عليها.. ولكى يقل هذا الاختلاف فلا بد من الحوار البناء الذى يصل بالمتحاورين والمختلفين إلى الحقيقة.

ويختلف الإنسان عن الحيوان فى بعض النواحى الفسيولوجية والتكوينية ولكن الأهم من ذلك هو مقدرته على تكوين رموز تعبر عن استجاباته لما حوله فى البيئة فالمقدرة على الكلام واستعمال اللغة هى خصائص ينفرد بها الإنسان فقط، فالإنسان جعل الله تعالى له القدرة على أن يستجيب لخبراته السابقة والتفكير والتخطيط للمستقبل والسبب فى هذا أن الإنسان يمكنه أن يدون هذه الأحداث ويتفاعل معها، وعن طريق اللغة يمكن للإنسان أن ينقل إلى غيره فكرة واضحة عن المواقف السابقة، والسلوك الواجب فى مثل هذه الظروف. ويؤدى هذا إلى ازدياد ثقافة الإنسان، ويتمكن من الاستفادة من خبرات الجيل السابق، ويكون معد للتعامل مع المواقف والأحداث غير العادية والعادية على السواء. فالإنسان يتكلم وتنتقل كلماته وجها لوجه أو عن طريق الراديو أو التليفون وهذه جميعًا طرق واضحة وعامة للاتصال.

إن فن الحوار ومهارات الاتصال من أهم الأشياء التى نحتاجها الآن حيث أن الحوار به تبنى الدول والأمم، ومن خلاله نستطيع أن نتواصل مع جميع الأفراد مهما كانت جنسيتهم وحضارتهم وعاداتهم وتقاليدهم.

لقد شهد ميدان التواصل طفرة فى التقدم من حيث التنظيم والبحث حتى أصبح هناك عددًا من التخصصات العلمية فى بعض جوانب التواصل والتفاعل الإنسانى، فالعلوم الاجتماعية تختص وتهتم بالتواصل البشرى، فعلماء الأنثروبولوجيا يعرفون الثقافة على أنها تواصل، وعلماء علم النفس الاجتماعى يحددون العلاقات بين نشاط الفرد والجماعة على أنها عملية اتصالية ، وعلماء اللغة يصفون بحوثهم على أنها جانب من علم التواصل.... وهكذا. ونظرًا لتعقد

المجتمعات المعاصرة فقد أصبح ميدان اللغة والتواصل من الأهمية بما كان فى تحقيق التقدم فى الآداب والعلوم والفنون وأساسى للنجاح الأكاديمى والمهنى.

وتعد مهارات الاتصال إحدى المهارات الأساسية التى يجب أن يتعلمها القادة والمعلمون وأولياء الأمور، فإذا فشل المستمعون فى فهم ما نقول، أو إذا انصرف عدد كبير منهم عن الإنصات لنا نتيجة الإحساس بالملل مما نقول، حينئذ نكون قد فقدنا القدرة على التواصل معهم، ومن ثم فشل عملية الاتصال.

وعلى هذا يصبح تعلم وممارسة مهارات الاتصال ضرورة للنجاح بصرف النظر عن حجم العمل الذى نقوم به سواء كان شركة كبيرة أو مؤسسة صغيرة أو مدرسة أو منزل للأسرة فقد أشارت نتائج الأبحاث إلى أن نجاح الإنسان فى عمله وفى حياته الشخصية مرهون بقدرته على الاتصال وأن 85% من نجاحه يرجع إلى مهارات وفنون الاتصال.. من هذا المنطلق تأتى أهمية دراسة عملية الاتصال ومهاراته.

ومن هنا كان هذا الكتاب عن سيكولوجية الاتصال الإنسانى الفعَّال ومهاراته كخطوة على طريق تحسين التعامل بين الأفراد والابتعاد عن السلوكيات التى تباعد بينهم، ويوضح للشخص كيف يستطيع أن يفهم نفسه ويفهم الآخرين فيضع نفسه فى المكان الصحيح بين الناس، ويساعد على التواصل الحسن والفعَّال بدرجة تجعله يكسب ودهم ويحظى بحبهم واحترامهم.

وأرجو من الله أن يكون هذا الكتاب مرجع علمى مفيد فى موضوع الاتصال الإنسانى ومهاراته، ويساعد فى إعداد وتعلم وتنمية المعارف والمهارات التى يحتاج إليها الطالب الجامعى فى هذا الموضوع، وأن يكون عونًا للباحثين فى هذا المجال.

وأدعو الله أن أكون قد وفقت فى العرض، وأن ينتفع به الطلاب والباحثون المنفعة المرجوة. والله ولى التوفيق.

أ.د. سناء محمد سليمان

2013 م

الفصل الأول

مدخل إلى
سيكولوجية الاتصال الإنسانى.

- مفهوم الاتصال والتواصل.
  - الفرق بين الاتصال والتواصل.
- تعريف علم الاتصال.
  - المفهوم اللغوى للتواصل.
  - التعريف الاصطلاحى لعلم الاتصال.
- تعريف الاتصال كمفهوم فى بعض العلوم.
  - الاتصال فى علم النفس.
  - الاتصال فى علم الاجتماع.
  - الاتصال فى التربية.
  - الاتصال فى مجال الإعلام.
  - الاتصال فى مجال الإدارة.

مدخل إلى سيكولوجية الاتصال الإنسانى:

قد يستطيع الإنسان أن يحيا إلى حد ما بدون الشعور بالاقتراب من الآخرين والاندماج معهم وبالتالى تصبح حياته مثل التمثال الزجاجى الذى له شكل جميل من الخارج ولكنه فارغ من الداخل، وبالتالى فإن التواصل فى الحياة وتكوين علاقات ناجحة هو الذى يضفى على هذا التمثال قلب ينبض. أى أن الإنسان بدون تواصل عبارة عن جسد بلا نبض، أما الإنسان بالتواصل يعطى لجسده نبض الحياة.

لم يعد فن التواصل والحوار رفاهية، بل أصبح اكتساب هذا الفن ضرورة من ضرورات الحياة، وإذا تأملنا الحياة من حولنا فسنكتشف أن نسبة كبيرة من فرص النجاح متوقفة على إمكانية الإنسان فى الاتصال بمن حوله، كما أن الحوار هو قلب عملية الاتصال وأساسها المتين.. ويرى البعض أن الاتصال عملية تشبه المعركة، ولكنها معركة فريدة من نوعها، فإذا انتصر الطرفان فإنهما ينتصران معًا وإذا انهزما فإنهما ينهزمان معا.

ويرجع ذلك بالأساس إلى أن الحوار يعنى أن يتناغم الطرفان وبالتالى يتكاملان بدلًا من الانقطاع فى التواصل الذى ينتج عنه عدم الثقة وسوء التفاهم.

ويؤكد بعض علماء النفس أن الإنسان ناجح بقدر ما هو قادر على توصيل رسالته للآخرين كما يريد لها أن تصل، فالتعبير عن النفس من أهم مقومات الشخصية الناجحة والأقدر على التواصل مع المجتمع، وإفادته والاستفادة منه.

فالإنسان كائن اجتماعى ليس له غنى عن التعامل مع الناس، فالآخرين يشكلون إمدادًا لوجودنا وتدعيمنا على جانب عظيم من الأهمية للوجود، فنحن نوجد فى العالم مع الآخرين، فلا بد أن أعترف بوجود الآخر وهو بدوره يعترف بوجودى، وكل منا لا يسعه أن يوجد بمفرده منعزلًا تمام الانعزال عن الآخرين.

ويؤكد العلماء أن الإنسان اجتماعى بطبعه ولتأسيس القدرة على فهم أنفسنا وفهم الآخرين لا بد أن ندرك أن الذات الإنسانية بشكل عام ما هى إلا نتيجة مزيج من الخبرات والتأثيرات البيئية المجتمعية المحيطة بها مما ينتج عنه الشخصية الخاصة بكل منا، ولعل أبرز هذه التأثيرات على الفرد هى مسألة الحوار كمسألة أساسية فى عملية التواصل الإنسانى، فإتقان الحوار يرجع إلى عدة عوامل كأسلوب التنشئة الاجتماعية فى أول وأهم مؤسساته هى الأسرة مرورًا بالمدرسة وجماعة الرفاق وهذه الوسائل التربوية هى التى تكسب الفرد الفرص المناسبة لممارسة كثير من الأدوار والمرور فى خبرات متعددة.

إذا نظرنا إلى اجتماعاتنا نرى الفرق فى أسلوب الحوار من طبقـة إلى أخـرى ومـن شـخص إلى آخر، وكيفية إيصال المعلومات أو التوجيه وما يتبع ذلك مـن التقبـل أو عدمـه بحسـب الأسـلوب المتبع، فالقاعدة هى أن المقصود من الحوار إظهار خفى أو تفصيل مجمل أو توجيـه لأمـر معـين، ولكن ما نراه حاليًّا فى غالب نقاشاتنا هو تهميش لرأى الآخر والتفنن فى إظهار المصـطلحات الدالـة على ازدراء رأيه.

لقد شعرنا جميعًا ورأينا إحساس الإحباط الناتج عن العلاقات الاجتماعية العقيمة، ومن منـا لم يشترك فى محادثات غير مجدية كان فيهـا أحـد أطرافهـا يكسـب عـلى حسـاب الطـرف الآخـر، وكذلـك لا بد أنك قد أحسست أنه قد تم استغلالك فى بعض هذه العلاقات، وربما كنت أنـت مـن يستغل الآخرين، وربما أعطيت قلبك لشخص أخر لم يكن يهتم بك.. فالخلافات الأسرية والمشكلات العاطفية والحياة العملية المحبطة والأحلام التى لم تتحقق تنشأ كلها عن المحـاولات غـير المجديـة للتواصل مع الآخرين.

ويعتبر فن الكلام بما يحمله مـن أصـوات وكلـمات وجمـل وحتـى معـانى مختلفـة فنًـا حـديثًا والإنسان البدائى لم يكن بحاجة إلى هذه التقنية المتطورة مـن أسـاليب الاتصـال المعقـدة بـل كـان يكفيه القيام بحركات تمثيلية أمام جماعته ليعرض عليهم ما يريـده أو كيـف انـتصر عـلى خصـمه الذى غالبًا ما يكون حيوانًا مفترسًا، وفى الوقـت نفسـه لم يكـن بحاجـة إلى حركـات صـوتية كثـيرة، ولتأمين الاتصال بجماعته بسرعة وكفاءة فرضت عليه أن يبحث عن أساليب أخرى متطورة لعملية الاتصال فكان استخدام الأبواق لإصدار الأصوات كما استخدم الدخان لإرسـال إشـارات وهـذا لـون من ألوان الاتصال إلى جانب تطويره المستمر للحوادث والكلمات والجمل.

وهكذا أخذ فن الاتصال يتطور بتطور حاجـات الإنسـان وقـد ازدادت حصـيلته اللغويـة تبعًـا لازدياد تلك الحاجات من جهة ولكتابة المزيد من الخبرات من جهة أخـرى، ولقـد خلـف للإنسـان القديم أعمالًا تحليلية وجديرة بالاهتمام، فى مقدمة ذلك الرسوم على الكهوف والمعابـد والجـدران الصخرية.

إن الاتصال نشـأ عـن حاجـة استشعرهـا الإنسـان الأول (العديد من علماء الاجتمـاع يسمونهـا اجتماعـية ولكنهـا لم تكـن كذلــك عندمــا عــاش الإنســان القـديم منـذ آلاف السـنين فى عزلـة عـن الآخرين من جنسه).. حاجة بـدأت بكـل تأكيـد غريزيـة وانتهـت إلى أن تكونـت حاجـة اجتماعيـة مكتسبة واعية هادفة كما أن الصراع من أجل البقاء هو الذى أيقظ الحاجة لدى الإنسان ودفـع بـه بالغريزة أولًا وبالوعى المكتسب ثانيًّا إلى الاتصال بأعضـاء جنسـه مـن الآخـرين مـن أجـل التجمـع والتكاتف والتعاون فى السراء والضراء داخل وحدة بشرية بدأت كجماعـة صـغيرة غـير منتظمـة ولا تقسيم للعمل فيها وأخذت تكبر مع الزمن لتصبح أكثر تنظيمًا لتشكيل مجتمعًا كبيرًا يمتاز بـالتنظيم الدقيق وبتقسيم متوازن للعمل فيه.

إن طريقة كلامك وحديثك مع الآخرين هى التى تحدد نظرة الناس إليك وهى الوسيلة الأكثر أهمية بين العوامل التى يتم تقييمك على أساسها سواء فى مجال العمل أو غيره، حيث تعد طريقتك فى الكلام هى أساس التواصل الإنسانى بينك وبين الآخرين وليس كما يقال إنه مجرد كلام فمن خلال حديثك تستطيع أن تجنى العديد من الثمار فقد تكون طريقة تحدثك للآخرين هى التى تفتح عليك باب الرزق وتكون هى الأداة الأساسية للجاذبية والإقناع.

إن الإنسان فى مختلف مراحل عمره فى حاجة ملحة وقوية للتفكير والتعبير عن الذات ويعتبر اختيار الكلام من أهم المهارات العقلية التى يمكن تنميتها عند الطفل فى مراحل عمره المبكرة وذلك لأن طفل اليوم هو رجل الغد وهو رجل بعد الغد وهو صانع لمستقبل بلده وقائد له ومن هنا كان من الضرورى أن يهتم المجتمع والمؤسسات التعليمية بتنمية تلك الإمكانات.. حتى يصبحوا شبابًا قادرًا على الحوار الجيد والتواصل الفعال وبذلك يستطيعون مواجهة وحل مشاكلهم ومشاكل المجتمع بأسره، وذلك يؤدى إلى تطور وازدهار المجتمع بأكمله.

إذن فإن موضوع الاتصال الإنسانى يعتبر من الموضوعات الهامة التى لا بد أن نتعلمها لكى تساعدنا على التواصل مع الآخرين بشكل عام والتواصل والتفاهم مع أنفسنا بشكل خاص كما أن الأديان السماوية تحثنا على التواصل وتدعونا إلى الحوار والمناقشة الموضوعية فقد حثنا رسولنا الكريم عليه الصلاة والسلام على ذلك وكان يمثل لنا القدوة فى هذا الأمر فكان يطبق ذلك مع صحابته وقد قال اللـه سبحانه وتعالى (رَحْمَةٍ مِّنَ اللـهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لاَنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ) كما أمر المسلمين بالشورى بينهم فقال تعالى (وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ) وكان هذا سبب من أسباب النهضة الإسلامية فى عهد الرسول ﷺ والخلفاء الراشدين وقياسًا على ذلك يجب علينا السير على هذا المنهج وتطبيق مهارات التواصل الجيد مع الآخرين فى حياتنا لكى نتلاقى بعقولنا وأفكارنا وبالتالى تتسع لنا فرصة الإبداع والنجاح.

إن مد جسور التواصل أو إيجاد نقاط تقاطع بين الأديان إنما يتم عن طريق الحوار المعمق والصريح الذى يؤدى على اكتشاف مناطق مشتركة يمكن البناء عليها، ومن أجل التواصل إلى سلام حقيقى بين الأديان وتجاوز مرحلة الصراعات الطائفية والحروب لا بد من الحوار على النطاق الواسع وليس الضيق من أجل السلام فى العالم، وذلك لأن أدب الحوار ومهارات التواصل الفعالة ـ للأسف ـ يكاد يكون غير موجود فى مجتمعنا الآن (وفى كثير من المجتمعات الأخرى) مما نرى ونشاهد آثاره السلبية بل والمدمرة على مجتمعنا ـ ولو تعلمنا فنونه ومهاراته ـ يمكن أن يساهم ولو قليلًا فى زرع المحبة أو فى إشعال شمعة فإن تشعل شمعة واحدة خير لك ألف مرة من أن تلعن الظلام.

إن التحديات والأزمات التى تواجهنا فى الحياة مصدرها رغبتنا فى تغير الآخرين، فنحن نريد أن يكون الآخرون مثلنا يتفقون معنا فى الرأى، ويسلكون ويقضون حياتهم وفق لرغباتنا وتحقيقًا

لأمالنا ويدخلون داخل إطار التصور الفكرى الأمثل الذى شكلناه لهـم فى أذهـانهم.... وحيـنما لا يشاركونا وجهات النظر وتوقعاتنا نصاب بمشاعر سلبية. وينطلق الحوار من تـأثيرات وأحاسـيس فى النفوس لإظهار مبدأ أو توضيح خطـأ أو نصرة حـق أو غـير ذلـك والحـوار مـن أهـم وسـائل التفاهم بين الناس وهو من أهم وسائل المعرفة والإمتاع مهما كانت الثقافات والتوجهات.

إننا نتحدث من مهارة من أهم المهارات التى يجب تتعلمها فى حياتك ويتوقف عليهـا جـزء كبير من فعَّاليتك وتـأثيرك ونجاحـك فى الحيـاة إنهـا مهـارة الحـوار والتواصـل مـع الآخـرين، إن التعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظرًا لاختلاف طباعهم فليس مـن السـهل أبـدًا أن تحـوز على احترام وتقدير الآخرين فى المقابل سهل جدًّا أن تخسر كل ذلك وكـما يقـال إن الهـدم دائمًـا أسهل من البناء فإذا استطعت توفير بناء جيد بحسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت فى المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك وسيسـعد مـن تخـالط ويشـعرهم بمتعه التعامل معك.

لقد نجحت البشرية فى الحقبة الأخيرة من الزمان فى تطوير آلات الاتصال من هاتف وفاكس وجوال وإنترنت وغيرها حتى سمى عصرنا هـذا الـذى نعـيش فيـه بـعصر الاتصـالات وتطـورت الحياة البشرية كثيرًا بتطـوير وسـائل الاتصـال، وهكـذا سـتتطور حياتنـا كثـيرًا إذا طورنًـا أدوات اتصالنا مع الآخرين.

مفهوم الاتصال والتواصل

لا يمكن لفـرد أن يشـبع حاجاتـه بنفسـه؛ لـذلك يـؤدى هـذا إلى قيـام علاقـات بـين الأفـراد المختلفين، فالعلاقات هى المواقـف التـى يسـعى فيهـا الأفـراد أو الجماعـات إلى تبـادل المنـافع، ومعنى هذا أن كل فرد يحاول أن يشبع حاجاته عن طريق الآخر، وكل منهم يحاول أن يـؤثر فى الآخر ويعدل فى سلوكه بهدف إشباع حاجاته.

ـ والاتصال هو العملية التـى يـتم مـن خلالهـا نقـل وتبـادل المعلومـات والأفكـار والآراء أو الانطباعات بين طرفين أو أكثر سواء بطريقـة مبـاشرة أو غـير مبـاشرة بوسـيلة أو بعـدة وسـائل، وذلك بهدف الإعـلام والدعايـة والإيحـاء بأفكـار أو اتجاهـات أو أهـداف معينـة، وعـن طريـق الاتصال يتم توحيد الفكر والاتفاق على المفهومـات وتسـهيل عمليـة إصـدار القـرارات، ويكـون هناك تفاعل بين الإنسان وغيره.

ـ ويعتبر الاتصال أحد السمات الإنسانية البارزة سـواء أكـان ذلـك فى شـكل كلـمات أو صـور أو موسيقى، مفيد أو ضار مقصود أو عشوائى، فعلى أو مستتر، واضح أو غامض، ذاتى أو مع الآخرين.

ـ والاتصال هو العملية التى يتم عن طريقها تكوين العلاقات بين المجتمع أكان صغيراً أو كبيراً، وتبادل المعلومات والأفكار والتجارب فيما بينهم.

ـ وهناك اتفاق بين العلماء على اعتبار الاتصال عملية أساسية فى حياة المجتمع، ويدخل ضمن هذه العملية كل ما يتصل بانتقال الأفكار والمعلومات من فرد لآخر أو من جماعة لأخرى سواء كانت ذات طبيعة اجتماعية أو ثقافية أو علمية، وسواء كانت تتصل بالناس أنفسهم أو بالبيئة التى يعيشون فيها.

وعلم الاتصال يمتد أصوله من عدة علوم أهمها العلوم الاجتماعية وعلم النفس واللغة والاقتصاد والسياسة ويمكن النظر لعملية الاتصال فى أبسط صورها على أنها عملية نظرية أساسها الحاجة إلى الكلام أو الكتابة والاستماع والتفاعل مع الآخرين.

ملاحظة هامة:

وقبل أن نبدأ عرض موضوع الاتصال والتواصل يجب أن نذكر أن هناك بعض الباحثين والعلماء ممن يفرقون بين كلمة الاتصال والتواصل وذلك على النحو التالى:

الفرق بين الاتصال والتواصل:

1- الاتصال: ويقتصر مفهوم الاتصال على وجود إيجابية من طرف واحد كالاتصال بين التليفزيون ومشاهدة البرامج.
2- التواصل: فيعنى المشاركة أو الاتصال ذهابًا وإيابًا كما هو الحال بين المعلم وطالبة فى غرفة الصف.

وهناك البعض الآخر ممن يتحدث عن المصطلحين كمرادفين وذلك على النحو التالى: * مفهوم الاتصال والتواصل:

عملية اجتماعية تفاعلية متبادلة بين الأطراف المشتركة بها (المرسل والمستقبل) ومن خلالها يتم التعبير عن الذات والأفكار والمشاعر ونقل وتبادل الأفكار والمعلومات والانطباعات والخبرات وتؤدى إلى إشاعة الفهم والتعاطف وتطوير العلاقات وتحقيق الأهداف المنشودة... ونحن نميل إلى التوجه الأخير.. وسوف نتحدث عن الاتصال والتواصل خلال العرض لهذا الموضوع على هذا الأساس.

تعريف علم الاتصال ـ Communication science:

المفهوم اللغوى للتواصل:

فى القاموس المحيط اشتقت كلمة «تواصل» من الفعل وصل الشىء بالشىء وصلًا وصله ـ أى بلغة وانتهى إليه ولم ينقطع وفى المعجم الوسيط جاءت كلمة «تواصل» فى باب «أوصله»

الشىء ـ إنهائه أو إبلاغه إياه وتوصل إلى الشىء انتهى إليه وبلغه وفى مختار الصحاح وردت كلمة «تواصل» مشتقة من الفعل «وصل» ووصل إلى الشىء (وصولًا) أى بلغة.

ويعرف التواصل لغة أيضًا: أنه الاتصال والصلة والترابط والالتئام، فالاتصال فى اللغة لا يخرج عن معنى القرب وبلوغ الغاية.

فالوصول هو بلوغ أى بلغ، والوصل ضد الهجران وكل شىء اتصل بشىء مما بينهما وصله. والجمع «وصل» و«نوصل» إليه أى نلطف فى الوصول إليه.

والتواصل ضد التصادم، وأصله مواصلة ووصالًا ومنعه المواصلة فى الصوم بمعنى المداومة (هذا فى اللغة).

أما فى القرآن فإن لفظة «اتصال» لم ترد على هذا النحو إلا فى آية واحدة فى قوله تعالى فى سورة النساء (إِلاَّ الَّذِينَ يَصِلُونَ إِلَىَ قَوْمٍ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُم مِّيثَاقٌ أَوْ جَآؤُوكُمْ حَصِرَتْ صُدُورُهُمْ أَن يُقَاتِلُونَكُمْ أَوْ يُقَاتِلُواْ قَوْمَهُمْ وَلَوْ شَاء اللـهُ لَسَلَّطَهُمْ عَلَيْكُمْ فَلَقَاتَلُوكُمْ فَإِنِ اعْتَزَلُوكُمْ فَلَمْ يُقَاتِلُوكُمْ وَأَلْقَوْاْ إِلَيْكُمُ السَّلَمَ فَمَا جَعَلَ اللـهُ لَكُمْ عَلَيْهِمْ سَبِيلاً)[سورة النساء: الآية 90].

وقوله تعالى فى سورة «القصص» (وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ)[سورة القصص: الآية 51]. فيه تأكيد منه ـ سبحانه ـ أنه أنزل عليهم القرآن متواصلًا متتابعًا يتبع بعضه بعضًا وهذا هو معنى الآية فى ظاهرها.

وقد أورد قاموس أكسفورد الصغير ستة تعريفات مختلفة لكلمة «اتصال» تكشف عن الارتباطات المختلفة لهذا المصطلح. وفيما يلى عرضًا لهذه التعريفات:

- عملية نقل المعرفة وخاصة الأخبار وكذلك المعرفة نفسها أو المعلومات المنقولة.
- وسيلة ربط الأماكن ببعضها مثل الباب، الممر، السكة الحديد، الطرق... إلخ.
- العلاقات الاجتماعية.
- وسيلة نقل بين القاعدة والجبهة.
- علم أو علوم نقل المعلومات وممارسته علميًّا وخاصة من خلال الوسائل الإليكترونية والميكانيكية.
- البحث الذى يقرأ على مجتمع أكاديمى أو أمام جمعية علمية.

ووفقًا لما ذهب إليه قاموس (ويستر) يمكن تعريف الاتصال بأنه:

ـ فن التعبير عن الأفكار أو علم نقل المعلومات ولأن هذا التعريف ينظر للاتصال من وجهة نظر المرسل يتجاهل دور المتلقى.

ـ فقد أوضح قاموس أكسفورد فى تعريفه للاتصال:

أنه عملية نقل الأفكار والمعرفة والمعلومات وغيرها... إلخ وتبادلها عن طريق الكلام والكتابة والعلامات ويشير التبادل فى هذا التعريف إلى مفهوم العملية الثنائية الاتجاه بين المرسل والمتلقى. أما مفهوم العلامات فهو يعنى أن الاتصال يمكن أن يحدث دون كلمات وربما كان التعريف الأفضل للاتصال:

هو نقل المعرفة أو المعلومات وفهمها بواسطة استخدام الرموز أو العلامات الشائعة.

وتعنى كلمة اتصال مدلولات عديدة فهى بمعناها المفرد (communication) تعنى تبادل الأفكار والرسائل والمعلومات وتشير فى صيغة الجمع (communications) إلى الوسائل التى تحمل مضمون الاتصال، وبالتالى فإن الاتصال بمعناه المفرد يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شىء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.

حيث أنه هو القناة التى تربطنا بالإنسانية ويمهد لكل ما نقوم به من أفعال ولكى يتم الاتصال بهذه الطريقة لا بد أن يتلقى الطرف الأول ردًا فوريًّا أو مؤجلًا على رسالته وأن تستمر الردود مع استمرار توجيه الرسائل فإذا انقطعت الردود أصبحت الرسائل بثًا أحادى الاتجاه.

ويتم الاتصال من خلال أو عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بالدرجة نفسها لدى الطرفين.

التعريف الاصطلاحى لعلم الاتصال (كمفهوم):

التواصل هو الأداة الرئيسية للعلاقات، وفى معظم العلاقات يكون فى الوقت نفسه أداة جمع المعلومات وأداة التأثير التى يستخدمها كل أطراف العلاقة. إن الناس يبدءون ويعبرون ينهون علاقتهم مع بعضهم البعض عن طريق اتصال بعضهم ببعض فالاتصال هو طريقهم للتأثير ووسيلتهم الآلية للتغيير.

(جورج ميد): يقول «أن عملية الاتصال تحدث كافتراض أساسى للعملية الاجتماعية وفى مقابل ذلك تعد العملية الاجتماعية افتراضًا أساسيًّا للاتصال الممكن».

(صلاح الدين جوهر): الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شىء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.

(Bittnet) الاتصال هو القناة التى تربطنا بالإنسان، وهو الذى يمهد لكل ما نقوم به من أفعال.

والاتصال ـ communication بداية هو مشتق من المصدر (Communis) اللاتينية وتعنى الشىء العام أو المشترك أى أن الاتصال (يهدف إلى إيجاد خطوط أو أرضية عامة ومشتركة بين البشر بالرغم من اختلافهم سواء فى القدرات والميول أو الاتجاهات.... إلخ)... فالإنسان

عندما يتصل بـآخر يهـدف للوصـول لوحـدة فكـر أو نتيجـة بصـدد موضـوع الاتصـال. فعمليـة الاتصال تعنى إنتاج وتوفير وتجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العمل فى نقل هذه المعلومات وتبادلها وإذاعتها، ويمكن عن طريق الاتصال توحيد الفكر والاتفاق عـلى المفهومـات وتسهيل عملية إصدار القرارات وبذلك تكون هـذه العمليـة ضروريـة طالما هنـاك تفاعـل بـين الإنسان وغيره فى أى منظمة.

تعريف الاتصال كمفهوم فى بعض العلوم

الاتصال فى علم النفس

كما يعرفه «واران» هو نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخـرى دون النقـل الفعـلى لمـادة ما، وقد تشير إلى: «نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن وبالعكس، أو من فرد إلى أخر».

ويستخدم مفهوم التواصل عادة فى حدود المعنى الأخير للإشارة إلى الظاهرة الأساسية فى علم النفس: مثال إن الكلام وسيلة من وسائل الاتصال.

ذلك أن علم النفس يتناول الاتصال بالدراسة بوصفه نسقًا جماعيًا يـؤثر بطريقـة أو بـأخرى فى العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وأرائهم واتجاهاتهم وما إلى ذلك.

وهناك اتفاق بين بعض العلماء على تعريف الاتصال على أنه:

«هو العملية التى يتم عن طريقها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع سواء كـان صـغيرًا أو كبيرًا ويتبادل المعلومات والأفكار فيما بينهم».

«هو عملية أساسية فى حياة المجتمع، ويدخل ضمن هـذه العمليـة كـل مـا يتعلـق بانتقـال الأفكار والمعلومات من فرد لآخر أو من جماعة لأخرى سواء ذات طبيعة اجتماعية أو ثقافية أو عكسية».

وتعرفها الجمعية الأمريكية للتدريب على الاتصالات التنظيمية بأن عملية الاتصـال «عمليـة تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية فى المنظمة».

تعريف الاتصال من وجهة نظر المدرسة السلوكية:

«الاتصال هو عملية نقل المعانى عن طريق الرموز».

فعندما يتعامل الأفراد مع بعضهم البعض بواسطة الرموز، فإنهم يقومـون بعمليـة الاتصـال ولا يمكن القول بأن عملية الاتصال تمت بـين مرسـل الرمـوز ومسـتقبلها إلا إذا فهـم كـل مـنهما موقف الآخر، أو بمعنى آخر حدث تجاوب بينهما أو إدراك المستقبل وجهة نظر المرسـل، وعـلى هذا فلكى يتم الاتصال يجب أن يكون معنى الرمز واحدًا عند المرسل والمستقبل... وهناك أمثلـة كثـيرة فى الحيـاة العمليـة وفى التـاريخ تبـين إخفـاق الاتصـال بـين الأفـراد والجماعـات والـدول وخصوصًا بين أجناس مختلفة مما يؤدى إلى سوء التفاهم والمنازعات وأيضًا الحروب.

- تعريف كارل هوفلاند 1948م إن الاتصال عملية يقوم بموجبها شخص (المرسل) أى القائم بالاتصال بإرسال منبهات (عادة رموز لغوية) بقصد تعديل أو تغيير سلوك شخص آخر (المستقبل) أى مستقبل الرسالة.. إذ ينبغى التعريف على أن القائم بالاتصال لا ينقل عمدًا (أى بشكل هادف) منبهات لإحداث.
- تعريف شانون وويفر 1949م: أن الاتصال يمثل كافة الأساليب والطرق التى يؤثر بموجبها عقل فى عقل آخر باستعمال الرموز المختلفة بما فى ذلك الفنون.
- تعريف مارتين أندرسون 1959م: إن الاتصال هو العملية التى من خلالها نفهم الآخرين ويفهمونا والاتصال ديناميكى حيث أن الاستجابة له دائمة التغير حسبما يمليه الوضع العام كله.
- تعريف برنسون وستايز 1964م: الاتصال عملية نقل المعلومات والأفكار والمهارات بواسطة استعمال الرموز (الكلمات) الصور والأشكال والرسومات.

ويمكن تعريف الاتصال بأنه تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد فى إطار نفسى واجتماعى وثقافى معين مما يساعد على تحقيق التفاعل بينهم من أجل تحقيق الأهداف المنشودة.

ـ وتوجد أيضًا تعريفات للتواصل منها ما ذهب إليه الأشول (1987م) من أن التواصل نوع من التفاعل المتبادل حيث يكون سلوك فرد ما بمثابة مثير لسلوك فرد آخر، ففى مثل هذا النظام نجد الرموز تشير إلى محتويات الفكرة.

ـ ويعرف دسوقى (1990م) التواصل بأنه: إرسال الانفعالات والاتجاهات والأفكار والأفعال من شخص إلى آخر وعن طريق التواصل تنقل عادات الفعل والتفكير والشعور من الكبار إلى الصغار.

ـ ويرى الشناوى (1996م) أن التواصل (التخاطب) عملية متبادلة بين شخصين على الأقل أحدهما مرسل والثانى مستقبل. والتواصل لا يقصد به الكلام الموجب لشخص آخر والكلام مع شخص آخر وإنما هو عملية يجب أن تسير فى كلا الاتجاهين، وأن الموضوع الذى يجرى توصيله هو الذى يفهمه المستقبل، أما الذى لم يفهمه فإنه لم يتم توصيله.

ـ ويعرف الخطيب (1998م) التواصل بأنه عملية تبادل الأفكار والمعلومات وهو عملية نشطة تشتمل على استقبال الرسائل وتفسيرها، وينبغى على كل من المرسل والمستقبل أن ينتبه إلى حاجات الطرف الآخر لكى يتم توصيل الرسائل بفعالية وبالمعنى الحقيقى المقصود منها فى حين أن الرشيدى وآخرون (2000م) يعرفون التواصل بأنه العملية التى يتفاعل بها المرسلون والمستقبلون للرسائل فى سياقات اجتماعية معينة.

وهناك عدة تعريفات للاتصال وردت فى أحد المراجع منها:

1- تعريف شيرى ـ Cherry: يقصد بالاتصال بأنه عنصر أساسى فى الحياة الاجتماعية ومشاركة الأفراد فى الرموز والمعنى والإشارة واللغة وكافة أنواع العلاقات الاجتماعية التى تحدث فى الحياة اليومية والاتصال يجعل الأفراد يفهمون بعضهم الآخر ويجعلهم فى وحدة واحدة ربما تكون الجماعة أو المجتمع أو الثقافة ككل وفى الحقيقة نجد أن كولن شيرى: يؤكد على أهمية الاتصال فى الحياة العصرية واعتبارها عنصرًا أساسيًّا فى هذه الحياة وتشكيلها واستمرارها وهذا ما طرحه فى مقالته المميزة عن: ما هو الاتصال؟ حيث يؤكد أيضًا على أهمية دراسة وتحليل درجات ومستويات الاتصال وطبيعة المشاركة والاتفاق والاستمرارية وتطوير وتحديث أساليب الاتصال بصورة مستمرة.

2- تعريف فيليبو: حيث أنه يحدد الاتصال بأنه تصرف إقناعى يحث الآخرين على تغيير الأفكار بالطريقة المقصودة لدى المتحدث الكاتب.

3- تعريف ماكويل: هو العملية التى يتم عن طريقها التفاعل الاجتماعى ـ Social Inter action كما أن أى عملية اجتماعية ما هى إلا اتصال وتتمثل أساليب الاتصال فى الإيحاء والإشارات أو اللغة أو الرمز أو الممارسات الاجتماعية.

4- تعريف سكيز: هو سلوك شفوى أو رمزى للمرسل وذلك للتأثير على المستقبل.

5- تعريف بيرلو: هو العملية التى يتم بها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص لآخر.

- ويفضل البعض تعريف الاتصال بأنه «أى سلوك يبدؤه الفرد الذى يقوم بإرسال البيانات ينتج عنه نقل المعنى الذى يرغب فيه الأفراد الآخرين الذين يستقبلون هذه البيانات ويتسبب عن ذلك استجابتهم بالسلوك أو الطريقة التى يرغب فيها ويتضح أنه ينبغى أن يكون الاتصال هادفًا أى يرمى إلى غرض معين ويكون الغرض منه إرسال البيانات وفهمها من فرد إلى آخر أو إلى مجموعة من الأفراد لتحقيق التعاون والعمل وقد يكون كافيًّا فى الاتصال الاجتماعى نقل المعانى بدون انتظار استجابة الآخرين بطريقة معينة.

وأن تحقيق هذا الهدف يتطلب أكثر من نقل البيانات شفويًّا أو كتابيًّا أو بأى طريقة على الأفراد وإلى الآخرين... كما أن تحقيق الاستجابة المطلوبة من جانب الأفراد ينبغى أن يتضمن ثلاث نواحى هامة هى:

أولًا: إرسال البيانات بالطريقة المناسبة.

ثانيًّا: فهم الفرد الذى يستقبل البيانات للمعنى الذى يرغب المرسل لها.

ثالثًا: قبول العقل المستفيد من البيانات التى أرسلت إليه.

وإذا لم تتحقق هذه النواحى الثلاثة بالترتيب لن يتحقق الأمر الرابع وهو الهدف من الاتصال إلى العمل أو الاستجابة بالطريقة المرغوبة.

- كما أن الاتصال هو نشاط إنسانى يؤدى إلى التواصل بين البشر الهدف منه تبادل المعلومات وهو نشاط ذو طبيعة خاصة لأنه متواصل غير منقطع لا يمكن إعادته كما لا يمكن محوه أو عكسه.

يتبين لنا عبر هذا التعريف أن التواصل هو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها. لذا، فالتواصل له وظيفتان من خلال هذا التعريف: وظيفة معرفية: تتمثل فى نقل الرموز الذهنية وتبليغها بوسائل لغوية وغير لغوية، ووظيفة تأثيرية وجدانية: تقوم على تمكين العلاقات الإنسانية وتفعيلها على المستوى اللفظى وغير اللفظى.

- وهناك من يعرف التواصل بأنه: «هو العملية التى بها يتفاعل المراسلون والمستقبلون للرسائل فى سياقات اجتماعية معينة». وحول هذه المعانى تقول إخصائية العلاج الشهيرة فرجينيا ساتر: «الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعانى بين شخصين» وتقول أيضًا: «إن الاتصال باختصار هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر.

والاتصال يشكل محورًا أساسيًّا وحيويًّا وتطور المجتمعات البشرية، بوصفه يحمل معظم عمليات التفاعل الإنسانى (interaction human) والتناقل المعرفى والحسى بين الأفراد والجماعات، فالإنسان كائن اجتماعى فيه نزوع إلى الاتصال بالآخرين، وتأخذ هذه النزعة صفة ملازمة طوال حياته.

مما سبق يتضح أن:

- التواصل عملية تفاعل اجتماعى بين الناس.
- التواصل نقل معلومات، ومشاعر، وأفكار ومعتقدات بين طرفين.
- عملية التواصل تتضمن طرفين: مرسل ومستقبل وبينهما رسالة.
- لا تتم عملية التواصل ما لم يتم ترجمة رموز الرسالة المنقولة ترجمة سليمة يدركها المستقبل.
- فى حالة عدم قدرة المرسل على التعبير عن رموز الرسالة أو عدم فهم المستقبل لرموز الرسالة، هنا لك توجد حالة اضطراب فى التواصل.
- إن الاتصال يحتوى على صلة أى علاقة بينك وبين من تتصل به.
- أن الاتصال يقتضى البلاغ وهو توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة صحيحة.
- أن الاتصال يعنى الاتحاد وهو الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

إذن فإن التواصل الفعال هو المحدد الأساسى لنجاح أى علاقة مع الآخرين، فهو بالنسبة للعلاقة بمثابة القلب للجسد.. ولو أدرك كل طرفين فى علاقتهما أن التواصل هو الأساس لكانت الأمور الحياتية أفضل، ولقد أكدت الأبحاث التى تمت على شريحة كبيرة من الناس بأن عملية التواصل مهمة فى الدقائق الأربعة الأولى، فالناس يحكمون على الشخص فى الدقيقة الأولى ويحاولون تبرير ذلك الحكم فى الدقائق الثلاث التالية.

* الاتصال فى علم الاجتماع

«هو عملية تفاعل بين طرفين إلى أن تصير مهارة معينة (فكرة أو مهارة أو اتجاه) مجالًا مشتركًا بينهما».

ذلك أن علم الاجتماع يتناول الاتصال بوصفه عملية اجتماعية، وضرورات استمرار الحياة الاجتماعية ذاتها، وتخدم فى المحل الأول وظيفة التكامل الاجتماعى.

و«يدل التواصل على عملية نقل الأفكار والتجارب وتبادل المعلومات والأحاسيس بين الأفراد والجماعات وقد يبنى على الموافقة أو على المعارضة والاختلاف».

* الاتصال فى مجال الخدمة الاجتماعية:

يعرف بأنه «هو توصيل فكرة أو معنى أو خبرة أو حالة عاطفية من شخص على آخر أو من جماعة إلى شخص أو من جماعة إلى جماعة»...إذا قام الفرد بالاتصال بأخر فأنه يحاول إقامة عملية مشاركة فى الرأى أو فى التفكير أو فى الخبرة.

– ويعتبر الاتصال عملية اجتماعية تتضمن مصدر «أى فرد ينقل رسالة من أى نوع وتكون لفظية أو غير لفظية التى نقلت للمتلقى عبر القناة والمصدر والمتلقى ربما يكون أكثر أو أقل براعة فى نقل الرسالة برموز ملائمة سواء رمزت أو لم ترمز ولدراسة أشكال ومهارات الاتصال أهمية كبرى فى الرعاية الاجتماعية لأن الإخصائيون الاجتماعيون لا بد وأن تتوافر فيهم مهارات إخصائى الاتصال مع العملاء والناس الآخرين حيث تتضمن مقاييس وإجراءات يكون غالبًا هدفها هو تحسين الاتصال لأن الخدمات الاجتماعية كثيرًا ما يوجه إليها الانتقاد لإخفاق وفشل الاتصال فى حصول الإخصائيون على معلومات من العملاء كما أن فشل الاتصال غالبًا ما يكون مسئولًا عن فشل الخدمات الاجتماعية حيث يعانى العملاء من صعوبات الاتصال بصفة عامة.

وفيما يلى عددًا من التعريفات للاتصال لبعض العلماء والباحثين:

* تشار لزكولى: «ذلك الميكانزم الذى من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر، وهى تتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات وكل تلك التدابير تعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعدى الزمان والمكان».

* ريتشاردز: «الاتصال يحدث حيث يؤثر عقل فى عقل آخر فتحدث فى عقل المتلقى خبرة متشابهة لتلك التى حدثت فى عقل المرسل ونتجت جزئيًا عنها».

* جورج ليندبرج: «الاتصال بأنه التفاعل بواسطة الرموز والإشارات التى تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكًا معينًا عند المتلقى».

* إبراهيم إمام: «إنه حامل العملية الاجتماعية والوسيلة التى يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتعليم».

* جيهان رشتى: «هو العملية التى يتفاعل بمقتضاها متلقى ومرسل الرسالة إما كائنات حية أو بشر أو آلات فى مضامين اجتماعية معينة وفى هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين».

* ياسين عامر: «هو ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردى والعوامل المؤثرة على طرفى عملية الاتصال المشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعانى المختلفة وفهمها باستخدام لغة مفهومه للطرفين من خلال قنوات معينة».

ـ كما يعرف الاتصال «بأنه هو التواصل الحتمى بين المرسل والمستقبل وهى عملية هادفة لنقل المعلومات والأفكار والمهارات والاتجاهات من شخص لآخر وتؤدى إلى إحداث أثر معين على متلقى الرسالة والاتصال الفعَّال يتم بين شخصين أو أكثر فى تفسير المستقبل للرسالة بالطريقة التى أرادها المرسل».

ويؤكد علماء الاجتماع أن أى مجتمع يضم عددًا من النظم الاجتماعية فجميع الظواهر الاجتماعية تدين للاتصال بوجودها ولكى تتم المشاركة تقوم الهيئات الإنتاجية التجارية الناجحة بعمليات اتصال مختلفة مع الجمهور لتعلن عن كل ما لديها من أفكار، ولهذا نجد أن الاتصال عملية أساسية فى أى نشاط.

والاتصال عملية أساسية للنشاط الاجتماعى والتربوى ولازمة لوجود أى مجتمع وتماسكه وتقدمه وبدون الاتصال بين أفراد المجتمع يصبحون حشدًا لا رابطة ولا علاقة اجتماعية بينهم، فالاتصال هو شريان الحياة الاجتماعية إذا توقف الاتصال بين الأفراد فى المجتمع تفكك وتحلل.

والاتصال وسيلة لتجاوز الخلافات وتجنب الحروب فى النزاعات الفردية والجماعية أو فى النزاع بين الأمم والدول والشعوب.

كما أن الاتصال: هو التفاعل فى العلاقات بين أعضاء المجتمع وتبادل المعلومات والأفكار فيما بينهم وهى العملية التى يتعامل بها المرسل والمستقبل فى سياقات اجتماعية معينة.

وهو عملية نقل المعانى عن طريق الرموز فعندما يتعامل الأفراد مع بعضهم بعضًا بواسطة الرموز فإنهم يقومون بعملية الاتصال.

والاتصال هو حامل العملية الاجتماعية وهو الوسيلة التى يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل.

وهو ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دورها فى تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية.

وهو العملية الاجتماعية الأساسية طالما كانت المعانى والأفكار التى تنتقل بواسطته مؤثرة.

الاتصال فى التربية:

- يرى ـ كيرت ليفن ـ بأن الاتصال هو «العملية التى يمكن بواسطتها نقل التغيير الذى يحدث فى إحدى مناطق المجال السلوكى إلى منطقة أخرى».
- ويقال عن أى منطقتين فى المجال إنهما متواصلتان إذا كان التغير فى حالة إحداهما يترتب عليه حدوث تغير فى حالة أخرى ويترتب على ذلك يتم التواصل على درجة متفاوتة.
- والاتصال هو العملية أو الطريقة التى يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعًا بينهما وتؤدى إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر؛ وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات ولها اتجاه تسير فيه وهدف تسعى إلى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها، مما يخضعها للملاحظة والبحث والتجريب والدراسة العلمية بوجه عام».
- والاتصال الشخصى عبارة عن «عملية نقل هادفة للمعلومات، من شخص إلى آخر، بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما».
- والاتصال أيضًا هو العملية التى يتم خلالها نقل وتبادل المعلومات والأفكار بين طرفين أو أكثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وباستخدام وسيلة أو عدة وسائل اتصالية.
- والاتصال أيضًا عبارة عن تبادل المعانى الموجودة فى الرسائل والتى من خلالها يتفاعل الأفراد من ذوى الثقافات المختلفة وذلك من أجل إتاحة الفرصة لتوصيل المعنى وفهم الرسالة.
- والاتصال وظيفة رئيسية من مهام القيادات التربوية فهو عملية يتم من خلالها نقل المعلومات والأفكار من مثلًا: المشرفة الفنية إلى المعلمات أو الأطفال أو أولياء الأمور، حيث تحصل على هذه المعلومات والأفكار من التوجيه الفنى باعتبارها وسيط للإرسال والاستقبال فهى تتلقى المعلومة من التوجيه بغرض إيصالها إلى الجهات المعنية سواء المعلمة أو أولياء الأمور أو إدارة رياض الأطفال كما تتلقى استفساراتهم وتجيب عليها وتعود باقتراحاتهم إلى التوجيه مرة أخرى.

- ويتم فى عملية الاتصال بوجه عام نقل المعرفة بأنواعها والمعلومات المختلفة من شخص لآخر أو من نقطة إلى أخرى وتتخذ لها مسارًا يبدأ عادة من المصدر الذى تنبع منـه إلى الجهة التى تستقبلها ثم يرتـد ثانيـة وهكـذا. وتتخـذ هـذه الارتـدادات صـورًا مختلفـة تساعد المصدر على معرفة مدى ما تحققه من أهداف فيغير من رسالته ومن محتوياته وطريقة تقديمها وعرضها بما يحقق التفاهم المنشود.
- ويرى علماء التربية أن الاتصال عملية تعليمية تقوم بها المؤسسات الاجتماعية المدرسية وغير المدرسية لأنها ليست كالسلع التى يمكن نقلهـا مـن مكـان لآخـر وعنـدما يتحقـق التعليم وتتم المشاركة فى الأفكار والمهارات.. يمكن أن تنقل بين الأفـراد نقـلا ماديًّـا كـما تنقل الأشياء.

الاتصال فى مجال الإعلام: يعرف بأنه «بث رسائل واقعية أو خيالية موحدة على أعداد كبـيرة من الناس يختلفـون فـيما بيـنهما مـن النـواحى الاقتصـادية والاجتماعيـة والثقافيـة والسياسـية وينشرون فى مناطق متفرقة».

- ويقصد بالرسائل الواقعية: مجموعة الأخبار والمعلومات والتعميمات التى تدور حولهـا الأحداث.
- ويقصد بالرسائل الخيالية: القصص والمسرحيات والأغانى.

وأيضًا يعرف بأنه «هو عملية المشاركة فى المعلومات، تلك المرسلة والمستقبلة».

بمعنى أن الخبرة أو المعلومات ينبغـى أن يتحقـق مـن خـلال عمليـة المشـاركة بـين المرسـل والمستقبل من خلال عملية التغذية العكسية أو الأصداء الراجعة.

- الاتصال عند شارلزكولى: هو ذلك الميكانزم الذى من خلالـه توجـد العلاقـات الإنسـانية وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هـذه الرمـوز عـبر المكـان واسـتمرارها عـبر الزمان.
- والاتصال هو فن نقل المعلومات والآراء والاتجاهـات مـن شـخص إلى آخـر وذلـك عـن طريق توجيه وسائل الإعلام والاتصال عن طريق الصورة أو الصوت أو الـذوق أو الشـم أو غيرها من حواس الإنسان.
- وهو مرور الأفكار والمعلومات والاتجاهات من شخص إلى آخر.

الاتصال فى مجال الاعلام:

فيعتبر مصطلح الاتصال المصطلح الرئيسى الذى يمثـل النشـاط الأسـاسى الـذى تنـدرج تحتـه كافة أوجه النشاط الإعلامى والـدعائى فهـو العمليـة الرئيسـية التـى يمكـن أن تنطـوى بـداخلها

عمليات فرعية أو أوجه نشاط متنوعة قد تختلف من حيث أهدافها ولكنها تتفق جميعًا فيما بينها فى أنها عمليات اتصال بالجماهير ومن هذه الأنشطة:

ـ الإعلام. ـ الإعلان. ـ المعلومات. ـ الدعاية.

ـ العلاقات العامة: حيث تستهدف كل منها تحقيق غايات وأهداف معينة فى مجالات متنوعة قد تختلف عن غايات وأهداف أوجه النشاط الأخرى إلا أن المتغير الرئيسى الذى يربطها كونها عمليات اتصال تستخدم فنون الاتصال ووسائلها وتقنياته فى تحقيق أهدافها.

* الاتصال فى مجال الإدارة:

«يعرف بأنه عملية نقل فكرة معينة أو معنى محدد فى ذهن شخص أخر أو آخرين بالحالة التى هى عليها تلك الفكرة أو هذا المعنى».

والهدف من وصول الرسالة من المرسل منه ذهن مستقبلها كما هو الحال فى محاولة لرفع الروح المعنوية للعاملين، حتى يمكن الارتفاع بمعدلات الأداء.

الفصل الثانى

- الهدف من الاتصال.
- أهمية مهارات الاتصال.
- طرق مهارات الاتصال.
- خصائص الاتصال.
- مكونات عملية الاتصال وعناصره.
- عناصر الاتصال.
- نماذج الاتصال.
- أدوات الاتصال
- نظريات الاتصال الإنسانى ومنظوراته.

الهدف من الاتصال

إن هدفك من إقامة العلاقات هو ببساطة أن تصل لتحقيق ذاتك وأهدافك بغض النظر عن الظروف... إن العلاقة المثلى توفر لك بيئة آمنة لمشاركة كل الأفكار والمشاعر، فالتواصل الأمثل يجب أن يتضمن تقبل كل الرسائل المتبادلة، فيجب احترام الكرامة والحقوق والضعف ومصلحة كل الأطراف المعنية فى كل وقت وعندما تتم المشاركة فى هدف مشترك نسعى وراء أفضل الطرق لتحقيقه ونحاول أن ننقلها ونطبقها وكل الأطراف المعنية تلهم وتعقل وتشعر بأفضل ما عندهم فهنا يزدهر التواصل الأمثل، ولا بد من توظيف أفضل الطرق لتحقيق المصلحة العليا لكل الأطراف المعنية ولضمان نجاح التواصل الأمثل، وعن طريق احترام مشاعرنا وأفكارنا ودوافعنا نستطيع أن ننشىء تواصلا اجتماعيًّا ناجحًا ومرضيًّا.

كما يهدف الاتصال أيضًا.. لتأثير المرسل فى المستقبل ونقل رسالته إليه وقد يكون الهدف إكساب أو تعديل الاتجاهات الخاصة بالمستقبل أو تغييرها أو نقل فكرة إليه أو إكسابه خبرات معينة أو مهارات محددة وتحدد أهداف عملية الاتصال بالآتى:

1- الأهداف التوجيهية: أى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات مرغوب فيها.
2- الأهداف التثقيفية: تتحقق عندما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم كما فى وسائل الإعلام.
3- الأهداف التعليمية: تتحقق حينما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة كما فى إعداد شخص ليمارس مهنة معينة.
4- الأهداف الترفيهية (الترويحية): فقد يتجه الاتصال لإدخال البهجة والسرور والإقناع إلى نفس المستقبل.
5- الأهداف الإدارية: تتحقق باتجاه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسئوليات ودعم التفاعل بين العاملين فى المؤسسة أو الهيئة.
6- الأهداف الاجتماعية: فينتج الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير فتقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد وتتحقق الأهداف الاجتماعية أو كما يحدث فى التنشئة الاجتماعية.

وهناك من حدد أهداف عملية الاتصال على النحو التالى:

أهداف معرفية: تقوم على أساس توصيل معلومات بين عدد من الأفراد كثر عددهم أو قل.

أهداف إقناعية: تقوم على أساس التأثير على الناس عن طريق النواحى العاطفية والانفعالية لإقناعهم بوجهة نظر معينة.

أهداف ترويجية: تقوم على أساس الترويح والإقناع والموائمة.

لقد ذكرنا سلفًا أن الهدف من عملية الاتصال:

هو تحريك سلوك الفرد وفى الاتصال الإذارى والأفقى والرأسى يكون السلوك المستهدف هو ذلك السلوك الذى يؤدى إلى الأداء الجيد للعمل ولا يعنى ذلك أن يكون السلوك ظاهرًا أى يمكن ملاحظته أو مراقبته ولكن يمكن أن يكون فى صورة سلوك غير ظاهر «مثل» التأثير فى اتجاهات الفرد أو ميوله أو رغباته وتحريك السلوك الظاهر وغير الظاهر للمستهدفين بعملية الاتصال لا يعطى نتائج فورية غالبًا.

وتهدف مهارات الاتصال إلى إلمام الشخص بالمفاهيم والنظريات فى مجال الاتصال الإنسانى وإكسابه المهارات الأساسية فى مجال التواصل مع الذات والآخرين وتعزيز ممارستها فى حياته اليومية والعملية باستخدام أساليب جدية تعتمد على التدريب والتقويم المتنوع والفعال.

الأهداف العامة لمعرفة عملية الاتصال والتواصل:

ـ أن يلم الفرد بمفهوم التواصل الإنسانى: نظرياته وأبعاده ودوره فى نجاح الفرد على المستوى الشخصى والاجتماعى والعملى.

ـ أن يكتسب الفرد المهارات اللازمة للتواصل الفعال مع ذاته والآخرين فى المحيط الاجتماعى والعملى.

ـ أن ينجح الفرد فى تطبيق هذه المهارات فى المواقف الحياتية المختلفة.

كما يعتبر «هاولد لازويل» أول من لفت الأنظار إلى الاهتمام بدور الاتصال وما يؤديه بالنسبة للمجتمع فأنه أيضًا من أهم من فرقوا بين الأهداف والوظائف حيث حدد أهداف الاتصال فى:

1- مراقبة البيئة ـ Surveillance:

مراقبة البيئة وما يجرى فيها وخارجها والمراقبة ليست غاية فى حد ذاتها، وإنما هى وسيلة لتوفير المعلومات والبيانات اللازمة التى تساعد المجتمع على اتخاذ القرارات المناسبة.

2- الترابط ـ Correlation:

إحداث الترابط بين أعضاء المجتمع هو الهدف الثانى للعملية، الاتصالية عند لازويل، وهذا

الترابط يؤدى إلى تحقيق هدف أكبر وهو إيجاد الرأى العام، فبدون الترابط لا يتكون الرأى العام خاصة تجاه القضايا المجتمعية الكبرى.

3- نقل التراث الاجتماعى من جيل لأخر:

وهو من أهم أهداف العملية الاتصالية، وهو أساس استمرار وتطور المجتمع، ونقل التراث إلى الأجيال القادمة الجديدة يدعم ثقافة المجتمع، ويحفظها أمام تيارات الثقافات الأخرى.

4- التنمية:

ويؤكد ولبورشرام على هدف التنمية.. مشيرًا إلى أن وسائل الإعلام تهدف إلى تهيئة المجال لعملية التنمية، بما تبثة من أفكار جديدة حولها.

أهمية مهارات الاتصال

The importance of communication Skills

إن الاتصال بين البشر عملية ضرورية للتفاهم فيما بينهم فالاتصال وسيلة الفرد لنقل خبراته ووجهات نظره إلى الآخرين وفى الوقت نفسه يعتبر الاتصال وسيلة الآخرين فى نقل خبراتهم وآرائهم ووجهات نظرهم إلى هذا الفرد، ولولا التواصل الإنسانى والاتصال بين شعب وآخر لما أمكن نقل خبرات وأفكار شعب معين إلى شعب آخر ولأصبحت الدول المختلفة كالجزء منفصلة عن بعضها تمامًا فى الخبرة والثقافة.

وفيما يلى بعض جوانب أهمية حسن استخدام الاتصال:

1- حسن الاتصال يؤدى إلى فعَّالية المجموعات التى تشارك فى أى نشاط تنموى.
2- عملية الاتصال الفعَّالة تلعب دورًا هامًا فى إحساس العاملين أو المشاركين فى عملية الاتصال بملكيتهم، وذلك يحفزهم على العمل بإخلاص ويخلق لديهم روح الالتزام، وكل ذلك يجعل ثقافة العمل التنموى هى ثقافة السرعة والجودة.
3- حسن الاتصال يساعد على تنظيم وقت المشاركين فى عملية الاتصال ورفع كفاءة سريان المعلومات، ولا يمكن أن تتم إدارة الوقت فى مناخ يسوده ضوضاء الاتصال، وعليه يجب تنقية قنوات الاتصال مع كل الشوائب الشخصية والمؤسسية.
4- الاتصال هو الوسيلة الوحيدة التى يتم من خلالها إدارة أى عمل تنموى وتطوير فعَّاليته وتحقيق أهدافة.
5- الاتصال هو الوسيلة الوحيدة التى يتم من خلالها الحصول على المعلومات أو تبادلها،

ويجب أن يكون المستقبل للمعلومات مدربًا تدريبًا جيدًا لتحليل هذه المعلومات ومعرفة ما إذا كانت تمثل حقائق أو اراء أو مشاعر أو شائعات... إلخ.

6- رغم أن الاتصال أسلوب أبدى لتفاهم بنى البشر إلا أن أهمية الاتصال قد وصلت فى هذا العصر إلى أشدها، وذلك لتنوع مصادر المعلومات ووسائل الحصول عليها وأساليب تحليلها وأهميتها فى رفع عجلة التنمية.

7- إن الاتصالات بين مجموعات العمل لها هدفان محددان هما:

أولهما: الحصول على معلومات أو تبادل هذه المعلومات.

ثانيهما: هو بناء العلاقات حيث أن حسن الاتصال بين الناس يخلق مناخًا للثقة تنمو فيه علاقات العاملين بأى مؤسسة ويؤدى ذلك إلى إيجاد المناخ الذى ينمو فيه رأس المال الاجتماعى ليتفوق فى أهميته على رأس المال المادى والثروات الطبيعية.

8- الاتصال الجيد إحدى وسائل تحقيق التنمية الشاملة فى عصر ثورة المعلومات.

وتتمثل أهمية الاتصال أيضًا فى أنه:

- وسيلة للتخاطب والتفاعل بين الأطراف المختلفة.
- وسيلة هامة للممارسات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وإشراف ورقابة على الأداء.
- جوهر العملية التعليمية والبحثية.
- أداة هامة لتحقيق التنسيق بين الأنشطة والأعمال الإدارية فى المؤسسات والمدارس والمصانع والإدارات المختلفة.
- وسيلة حتمية لتحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية.
- أسلوب للتعبير عن الفهم والتعاطف مع الآخرين.
- عملية تفاعلية بين الأطراف المشتركة.
- تقوى العلاقة بين الأفراد بحيث تجعلهم يتبادلوا المعلومات بشكل أكثر فعَّالية وجدوى.
- نقل رسالة محددة وواضحة وليس حديثًا لأجل الحديث.
- ترتيب وتخطيط ذهنى لما نريد إيصاله من معلومات.
- ترجع أهمية الاتصال إلى أن المقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات تزيد فرص الفرد فى البقاء والنجاح والتحكم فى الظروف المختلفة المحيطة به، حيث أن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقصًا اجتماعيًّا وسيكولوجيًّا خطيرًا.

- الاتصال مفتاح فهم الإنسان لذاته. فهم الإنسان لغيره.
- تعلم فنون ومهارات الاتصال للإيجابيين بحيث تجعل سلوكهم الإيجابى أكثر فعالية. التواصل الإيجابى يثرى العلاقة بين الآباء وأبنائهم.
- مهارات التواصل الفعال تجعل العلاقة الزوجية ناجحة وسعيدة.
- التواصل الفعال يؤدى على نجاح علاقات العمل سواء بين الرؤساء والعاملين. أم بين العاملين بعضهم البعض.
- أن تعلم إستراتيجيات التواصل الفعال تمنع الكثير من الخلافات التى يسببها سوء فهم وجهات وجبات نظر الآخرين.
- السيطرة شبه الكاملة على المستمع جسميًّا وفكريًّا مقارنه بما يحدث فى حالة الاتصال عبر الوسائل الجماهيرية فلا يمكن تجنبه أو الانصراف عنه.
- المرونة الكبيرة والمقصودة فى تكييف طريقة العرض بحيث يحقق الأمر المنشود.
- الميل الواضح إلى الإقناع بوجهات النظر التى يتم عرضه وجها لوجه بواسطة أناس يعرفون ويثقفون بهم.
- بعض الناس يفشلوا فى الحصول على وظائف لأنهم يفتقرون لمهارات الاتصال المؤثر.
- التواصل الجيد مهم ليس فقط من الأشخاص داخل مؤسستك بل أيضًا خارج المؤسسة.
- الابتسامة الدائمة والنظر مباشرة إلى العينين والمصافحة جميعها مهارات الاتصال التى قد تعطى درجات مرتفعة عند التعامل مع العملاء.
- مفتاح النجاح فى الاتصال الناجح هو الاستعداد الجيد والهدف الواضح وتفهم المستمعين والاستخدام الجيد للغة.

أهمية الاتصال فى مجال الإدارة:

من الطبيعى أن نتوقع قدرًا معينًا من عدم الرضا فى أى جماعة إنسانية، والإنسان يميل بطبعه إلى تساقط الهفوات وتسلط الأخطاء. وفى مجال العمل أشياء لا بد أن تكون مسار الشكوى لدى العمال كنوع العمل، أو ظروفه أو الرؤساء أو المشرفين كما أن هناك نظم اجتماعية واقتصادية كنظام دفع الأجور من شأنها أن تجعل العامل مستاء لما تقوم عليه هذه النظم من مسائل لا ترضيه وهذه الظاهرة ظاهرة عادية ومألوفة وقد تكون دليل صحة وليست بسبب الصراع.

غير أنه إذا كانت هناك ظروف خاصة من العمل من شأنها أن يشعر العامل بعدم الإنصاف أو التحكم التعسفى وكان هذا الشعور عاملًا فعال فى سلوكه وفى إنتاجه وقد يسرى هذا الشعور إلى

زملائه فى العمل مما قد يخلق جوًا يزخر بقدر كبير من التوتر لا يتناسب مع الأسباب التى عملت من أجله.

وغنى عن البيان أو العمل على إزالة هذا التوتر وهو لا يزال فى بدايته يحول دون اندلاع صراعات أكبر، أن سوء التفاهم بين الإدارة والعمال واقعة حاصلة شائعة فإذا بهؤلاء يتخذون من الإدارة موقفًا عدائيًا دون أن تفطن إلى هذا العداء أو إلى أسبابه، لكى تكون العلاقات الإنسانية فى الصناعة مثلًا علاقات منسجمة بحيث أن تعمل الإدارة والعمال على أن يفهم كل فريق وجهة نظر الفريق الآخر، ولتحقيق هذا التفاهم يجب أن يقوم نظام الاتصال بين جميع الأطراف ـ وبهذا يصبح الاتصال موضوعًا هامًا من الموضوعات التى تهتم بها الإدارات سواء فى القطاع الصناعى أو فى الحكم المحلى أو فى مؤسسات آخرى، والاتصال يفيد فى انتقال المعلومات والآراء والمشاعر والاتجاهات وتبادلها بين أفراد الجماعة.

طرق مهارات الاتصال

1- المجالس: تلعب دور هام فى طريق التنسيق بين الأجهزة المختلفة والمشاركة فى اتخاذ القرار.
2- اللجان: اللجنة هى مجموعة الأفراد المتخصصين تكلف بعمل معين يوكل لها القيام بمسئولية محدودة وتمارس نشاطها عادة فى صورة اجتماعات دورية.
3- الاجتماعات: ويكون أثرها فعال إذا ما أحسن تنظيمها وتوجيهها بحيث تؤدى الغرض الحقيقى.
4- المقابلات: لكى تنجح لا بد أن يكون الهدف واضح قبلها فى ذهن الشخص، مع استخدام المل التى تلاءم المستوى التعليمى للمستمع ومستوى إدراكه، والإنصاف والإصغاء للشخص الذى تجدى معه المقابلة، عدم المضايفة من تصرفات أو حياة هذا الشخص، الابتعاد عن إصدار الحكم المباشر.
5- الإعلام: تزويد الأفراد بالمعلومات الصحيحة والحقائق والأخبار الصادقة بقصد مساعدتهم على تكوين الرأى السليم إزاء مشاكل أو مسائل عامة.
6- الإعلان: قد يكون أخبار أو معلومات وترفيه أو الثلاثة وتتوقف رغبة القارئ على القيمة الترفيهية للإعلان.
7- الدعاية: محاولة مقصودة من أجل تشكيل اتجاهات نحو شىء معين أو موضوع محدد أو التحكم فيها وتغييرها.
8- العلاقات العامة: رجل العلاقات العامة يعد محللًا للرأى العام وداعية فى الوقت ذاته.

خصائص الاتصال: Characteristics of communication

يتميز التواصل بعدة خصائص تمنحه ماهيته الخاصة كما تبرز أهميته وتضىء بعض أبعاده ومن هذه الخصائص.

الاستمرارية ـ Continuity:

وللاستمرارية فى التواصل معنيان: أولهما أننا نتواصل بصورة مستمرة عبر الزمن: فى الصباح والظهر والمساء وتنقضى شهور العمر وسنواته ونحن منخرطون فى عمليات التواصل والمعنى الثانى للاستمرارية هو أن الحادثة التواصلية مرتبطة بما قبلها وما بعدها فعندما يطرح الطالب على المدرس سؤالًا فإن هذا السؤال مرتبط بما يعرفه الطالب وما لا يعرفه أو بما قاله المدرس قبل قليل كما أنه مرتبط بخبرات الطالب مع هذا المدرس الذى سيجيب بالمثل فى ضوء خبرات ماضية عن الطالب والموضوع، فحلقات التواصل مستمرة صحيح أننا فى بعض الأحيان نرقمها لكى نفصل مقاطعها ولكننا إذا نظرنا إليها فى صيرورتها الحية سنجد أن التواصل الراهن مرتبط بما سبقه ممهدًا لما سيلحقه.

إذن يمتد الاتصال من الماضى مارًا بالحاضر ومتجهًا نحو المستقبل وليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة أو فاصلة فهو جزء من حياة الإنسان يتدفق ويتغير كما تتغير بيئته وكلما تغير الإنسان تغير من حوله ممن يتفاعل معهم. والحاجات الاتصالية للإنسان ليست ثابتة أو مستقرة، ولذلك فهى تحتاج باستمرار إلى التوافق الذى يقوم على الخبرات والتجارب السابقة وعلى التوقعات المستقبلية.

الشيوع ـ Commonality:

إذا كانت الاستمرارية مرتبطة بالزمان فإن الشيوع مرتبط بالمكان إننا نتواصل فى البيت والشارع والعمل وعيادة الطبيب والصيدلية والسوبر ماركت والسيارة.. إلخ والاستمرارية الزمنية والشيوع المكانى هما اللذان يمنحان التواصل هذا التغلغل فى النسيج الاجتماعى للحياة.

إذن من خصائص الاتصال الإنسانى انتشار الاتصال فى الزمان والمكان حيث يعيش الناس فى عالم اتصالى وينظرون إلى اتصالهم هذا على أنه منحة مستحقة لهم وشىء ضرورى ولا غنى عنه لذلك فهم يفتقدون الاتصال لو انتشلوا منه فجأة وتعتبر الخاصية الإنسانية الشاملة التى تتمثل فى استخدام الرموز خاصية متطورة إلى أبعد الحدود فى بعض من المجتمعات بينما لا تكون كذلك فى مجتمعات أخرى ومع ذلك فإن استخدام الرموز هو ما يرتبط بين الناس ويربطهم بأنشطتهم وينطوى معظم السلوك الإنسانى على استخدام نسق رمزى فنحن نتحدث برموز شفهية أو منطوقة ونكتب رموز مدونة أو مكتوبة فضلًا على أننا نستخدم نسقًا من الإشارات غير

اللفظـية والحركـات والأفعـال من أجل أن نعبر عما نريد عنه أمام شخص آخر أو مجموعة مـن الأشخاص. والإنسان لا يحتاج إلـى الاتصـال فحسـب ولا يستخدمـه فقــط بـل إنـه يجـده مـن حوله فى كل مكان وفى كل لحظة من لحظات حياته اليومية فمثلًا اختيار الملبس يعتبر جزء مـن اتصال الإنسان بغيره من الناس فهو يعلم من خبرته السابقة أن هناك أزياء معينة تعتبر موضـع قبول وتفضيل فى مواقف معينة وأزياء أخرى تكون أشد ملائمة لمواقف أخرى. وإذا كان الإنسان يقوم باختيار سلوكه الاتصالى فمعنى ذلك أن الاتصال ليس عشوائيًا.

التعقيد ـ Comp lexity:

نحن نقول عن عملية ما أنها معقدة إذا كانت تتضـمن أكـثر مـن عـنصر متـداخل يفسرهـا ويحـدد نتائجهـا والتواصـل بهـذا المعنـى عمليـة معقـدة لأنـه يتضـمن عنـاصر كثـيرة كأطرافـه ومكوناته وأشكاله والعوامل المؤثرة فيه.

التفاعل ـ Interaxtion:

يميز علماء الاتصال بين نوعين من الاتصال:

Distinguishes two types of communication between the scientists to communicate

التفاعل وجه من وجوه التعقيد الأول هو الاتصال الخطى ويتضمن رسالة تتجه مـن مرسـل إلى مستقبل دون استجابة فى الاتجاه المعاكس وليس هذا تواصلًا. أما الوجه الثانى فهـو الاتصـال التفاعـلى حيـث تنعقـد حادثـة التواصل إرسالًا واستقبالًا وتغذية راجعة وإرسالًا تكميليًـا.. إلـخ وإذا كان المعنى كما أشرنا سابقًا هو روح التواصل فإن التفاعل هو إيقاع الحياة النشط فيه إنـه هو الذى يدفع التواصل وينميه ويثريه ككل.

الدينامية ـ Dynamic:

تعنى الدينامية التغير والتعامد فالحدث متغير لا يستقر على حال حسبما يجرى بين أطرافة وحسـب تغـير أشكالـه وتأثـيرات العوامـل المختلفـة عليـه أن تواصـل مـا قـد يبـدأ حمـيمًا ثـم ينتهـى فاتـرًا والعكـس جائـز بطبيعـة الحـال وكذلــك قــد يبــدأ بالرفــض وينتهــى بالقبــول والعكـس أيضًا جائـز أما التعامـد فهـو يعنى أن أجزاء التواصل تعتمد على بعضها وأن التواصـل ككل يعتمد على أجزائه وأن التواصـل غــير اللفظــى قـد يؤكـد التواصـل اللفظـى وقـد ينفيــه والمستقـبل يعتمـد عـلى المرسـل والمعنى يعتمد على الرسالة بل أن تغيرًا فى جـزء مـن التواصـل يغيره كـله وأن نظـرة غاضبة أو إشـارة غير لائقة أو تدخل عامل ما من العوامل التى تؤثر عـلى التواصل يمكن أن يغير التواصل ككل.

التزامن والتعاقب ـ Synchronization and Succession:

من الممكن فى التواصل أن يكون متزامنًا أى أن يبعث المرسل رسالته فيتلقاها المستقبل ويأخذ بالرد عليها قبل أن تنتهى فقد تبدأ بالتحدث إلى شخص ما وفى أثناء ذلك تلاحظ ردود الفعل على ملامح وجهه فتأخذ بتعديل رسالتك أو لا تأخذ فى ضوء ذلك ومن الممكن أيضًا أن يكون متعاقبًا يتوالى فيه الإرسال والاستقبال.

عدم قابلية العكس ـ Inability of the opposite:

ما أن تصدر الرسالة عن الشخص ويتلقاها المرسل حتى يغدو من المستحيل استعادتها أو محوها فإن كلمة جارحة تصدر من شخص لأخر لا تمحى ومن الممكن أن يعتذر المرسل ويصفح المستقبل ولكن الكلمة تبقى إذ نقول فى بعض الأحيان أننا على استعداد للصفح ولكننا لسنا على استعداد للنسيان؟ إن إدراك هذه الخاصية مهم حتى نفكر بروية وتعقل قبل إرسال أى رسالة قد نندم عليها فيما بعد.

التأثير ـ Influence:

ينبع جزء كبير من أهمية التواصل من إمكانات التأثير التى ينطوى عليها فبالتواصل قد يجعل البائع زبونه يشترى السلعة وبالتواصل قد يقنع شخص أخر بفكرة وبالتواصل أيضًا قد تعاد مياه علاقة مقطوعة إلى مجاريها وكذلك قد نجعل شخصًا يصوت لصالحنا أو يقوم بعمل ما يحقق أهدافنا والأمثلة كثيرة تبين قوة التواصل المؤثر.

الكلية ـ College:

تصدر كلية التواصل عن كلية الإنسان عمومًا فالفعل التواصلى ليس فعلا مفردًا معزولًا.. على سبيل المثال لشخص يتحدث تراه ينطق بألفاظ ويشير بيديه ووجهه وجسمه وينفعل وتطرأ عليه تغيرات فسيولوجية داخلية.. إلخ. إن هذه الكلية تزيد من تعقيد الفعل التواصلى لأنها تجعله يتأثر بجملة عوامل متعددة.

الأخلاقية ـ Moral:

قد يخيل إلينا أن تعلم التواصل يعنى تعلم كيفية استخدام مهاراته فى تحقيق أغراضنا فنتوسل بمعسول الكلام مفردات وتنظيمًا لإقناع الآخرين بأغراضنا، وقد يخطر على بالنا فى هذا السياق البائع الذى يلجأ إلى شتى سبل الإقناع لتصريف بضاعة سيئة بسعر غالى وليس هناك ما هو أبعد عن الحقيقة من هذا أن تعلم التواصل لا يعنى تعلم الكذب والمراوغة والتحايل والخداع أنه لا يعنى قلب الحقائق، أنه يعنى وببساطة قول الحقيقة بصورة مؤثرة فعالة وقد يقول البعض

إن التواصل محايد ونحن الذين نستخدمه، إما بصورة أخلاقية أو غير أخلاقية إلا أننا نفضل هنا جعل البعد الأخلاقى جزءًا من الفعل التواصلى. إن الكذب والخداع والمراوغة والتمويه ليست أفعالًا تواصلية إلا فى ظاهرها وحسب أما فى حقيقتها فإنها تنتمى إلى عالم الزيف والتضليل.

المرونـة:

يتميز الاتصال الشخصى بدرجة عالية من المرونة ـ ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتجنب رد الفعل بدرجة كبيرة مما قد ينجح الفرد لتجريب الأفكار المستحدثة بعد اقتناعهم بها وممارستها.

التلقائيـة:

يتم الاتصال المباشر بشكل عفوى غير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية مما جعل بعض العلماء يرى أن عملية الاتصال الشخصى تسرى بين مختلف الطبقات دون التقيد بقواعد وإجراءات مسبقة.

مكونات عملية الاتصال وعناصره ـ Componantes Communication:

والمقصود بكلمة عملية هى الظاهرة التى تظهر تغييرات مستمرة خلال فترة من الزمن، أى أن العلاقة بين الأحداث فى تغيير مستمر.

- ونظرية الاتصال تعكس فكرة العملية حيث ترفض وجود أحداث ومكونات منفصلة عن أحداث أخرى فى الطبيعة... فالأحداث مرتبطة ببعضها البعض، ومن خلال المفهوم لا يمكن أن تحدد بداية ونهاية مطلقة لعملية الاتصال وذلك لأن جميع العوامل تتفاعل، ولا تستطيع أن نفصل بينها لنحدد من أى شيء تتكون.

- وهذه الحركة الديناميكية التى تربط العناصر هى التى تقوم بتحديد الشكل النهائى لعملية الاتصال، ومن الصعب تحديد جميع العناصر أو المكونات التى تدخل فى عملية الاتصال.

وتتكون عملية الاتصال من جزأين:

1- إرسال المعلومات: تبدأ عملية الاتصال بالفكرة التى تولد عند المرسل، ويقوم بتنظيمها وترتيبها حتى يستطيع أن ينقلها للآخرين.

2- استقبال المعلومات: لا يمكن النظر إلى عملية استقبال المعلومات كمجرد إسقاط ذهنى للرسالة. فاستيعاب الرسالة عملية معقدة لمعالجة المعلومات الواردة، حيث أنه بجانب آليه فك مدلول الأصراف والكلمات والأصوات والأفعال فهى نشاط ذهنى متعددة الأبعاد يسعى إلى بناء تصور دلالى لما يقال أو يرسل.

والذى يحدث هو إعادة تنظيم للمعلومات المستقبلية بهدف تكوين بناء ذهنى مطابق أو مشابه للبناء الذهنى لدى المرسل.

إن نجاح الاتصال يعتمد على تكامل عناصر الرسالة (المرسل ـ المستقبل ـ مضمون الرسالة) وكذلك قنوات الاتصال (الحقائق ـ المشاعر والأحاسيس ـ القيم الذاتية والمجتمعية والثقافية ـ الآراء). وعناصر الرسالة من الأهمية بمكان حيث إذا تكاملت وروعى فيها بعض عوامل الفعَّالية فإن مضمون الرسالة يؤدى الغرض من الرسالة بسهولة ويسر فى أقل وقت ممكن... ووضوح الرسالة مهم جدًّا فى عمليات الاتصال بأنواعها وخاصة بين جيل الرواد وجيل الشباب.

بعض العوامل التى يجب مراعاتها حتى تكون الرسالة واضحة:

أولًا: بالنسبة للمرسل: يجب على مرسل الرسالة أن يراعى التالى:

1- أن يحدد بدقة المهتمين بالرسالة.
2- أن يحدد أهمية الرسالة ومبعث الاهتمام بها.
3- أن يحدد ماهية الرسالة.
4- أن يختار الوقت والمكان المناسبين لإرسال الرسالة.
5- أن يختار اللغة المناسبة والمفهومة لدى مستقبل الرسالة دون غموض أو لبس.
6- أن تظل قنوات الإرسال مفتوحة فى المستقبل.

ثانيًا: بالنسبة للمستقبل:

1- يجب أن يكون منتبهًا لتفاصيل الرسالة.
2- يجب أن يكون استماعه للرسالة من النوع النشط.
3- يجب أن تكون الرسالة واضحة تمامًا للمستقبل وإذا شابها بعض الغموض فعليه المبادرة بالأسئلة التوضيحية.
4- أن يفتح المستقبل قنواته مع المرسل.

ثالثًا: بالنسبة لمضمون الرسالة:

يجب أن تكون الرسالة واضحة وقصيرة ومفهومة لدى جميع مستقبليها، حيث أن غموض الرسالة وغياب مناخ التحاور قد يؤدى إلى سوء فهمها واختلاف الآراء حولها مما يخلق جوًا من سوء التفاهم. وتكون النتيجة أن يتظاهر مستقبلوا الرسالة بالاقتناع الخالى من الالتزام. وكلها عوامل تساعد على تدنى الثقة وظهور موجات الغضب التى قد تقود إلى العنف فى العلاقات ورغم أن العنف هو أعدى أعداء تواصل الأجيال.

المكونات التى من خلالها تتم عملية الاتصال:

1- المرسل (المتصل):

وهو الشخص المبادر بالاتصال سواء كان شخصية عادية أو اعتبارية بأن يقوم بتوجيه رسالته إلى شخص أو عدة أشخاص فالمرسل هو مصدر الرسالة التى تخرج عنه فى صورة كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها للآخرين، وله من وراء ذلك هدف يسعى إليه، ولا يتحقق هذا الهدف إلا بالتأثير على الآخرين.

2- الرسالة:

ويقصد بها المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو المشاعر التى يود نقلها إلى الآخرين، ولتأخذ شكلًا صوتيًا كالكلام، أو صوريًا كالكتابة والتصوير، أو حركيًا كالإشارات، ومن هنا فإن الرسالة هى ـ بالفعل ـ الناتج المادى والفعلى للمرسل أو المحتوى المعرفى الذى يود للمرسل توصيله إلى الآخرين، وهى الهدف من عملية الاتصال.

3- المستقبل:

ويقصد بها مستقبل الرسالة أى الفئة المستهدفة سواء كان شخصًا واحدًا أو جماعة أو جمهرة من الأشخاص هذه الفئة التى تقوم بحل رموز الرسالة وتفسير محتواها وفهم معناها.

4- الهدف:

ولكل رسالة هدف إما أن يكون توجيه مشاعرهم أو أفكارهم نحو تصور معين أو أن يكون هدف الرسالة تحقيق طلب أو تلقى المعلومات.

5- قناة الاتصال (الوسيلة):

وهى الوسيلة المستخدمة لنقل الرسالة، فأما أن تكون الوسيلة شفوية إذا ما كانت حالة الاتصال الشخصى، أو عن طريق وسيط مثل الكتب والمجلات التليفزيونية والإنترنت إذا كانت موجهة نحو عموم الناس (الجماهير).

6- الظرف (البيئة):

ويقصد به الوسط الذى يتم فيه عملية الاتصال بكل عناصرها التى تتكون منها، وهذه البيئة هى التى تحدد الأسلوب الأمثل فى عملية الاتصال وحجمه ونوعه.

7- التشويش:

وهو أمر وارد أن يحدث فى ثنايا أى عملية اتصالية، الأمر الذى يؤثر على الرسالة ومتلقيها.

8- الاستجابة:

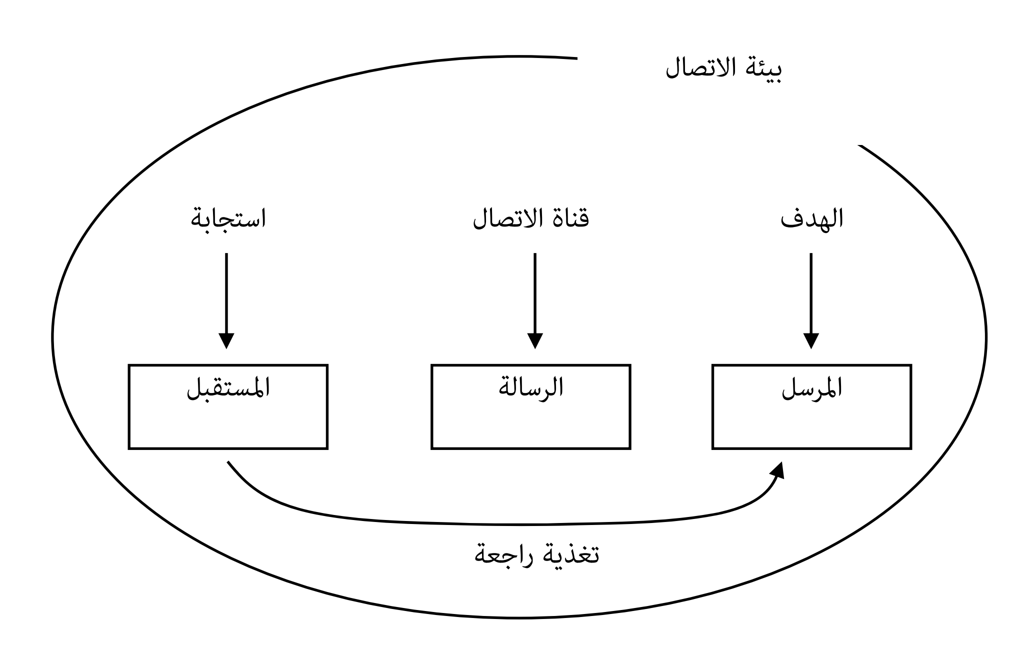
وهو ردة فعل المتلقى للرسالة سواء كانت بالسلب أو الإيجاب.

9- التغذية الراجعة:

وهى المعلومات الراجعة من المتلقى والتى تبين مدى فعَّاليته من الاتصال وتأثره بالرسالة الأمر الذى يمكن من خلاله تقييم الرسالة ثم تقويمها وتوجيهها وتعديلها نحو المسار الصحيح.

شروط عملية الاتصال الناجحة

- من حيث المرسل: يجب أن يلم بجميع عناصر الموضوع المرسل من قبله، واستيعاب وسائل الاتصال، ومعرفة الوسيلة الأنسب لكل موقف واستخدامه لحواسه الخمس استخدامًا ماهرًا إذا ما كان الاتصال شخصيًّا، كما أن عليه أن يكون مقتنعًا بالعمل الذى يقوم به وفاهمًا جيدًا لنفسية الفئة المستهدفة وخصائصها.
- من حيث الرسالة: فيجب أن تكون على قدر من الدقة لمحتواها العلمى، وأن تصاغ فى صورة ميسرة من الدقة بعيدة عن التعقيد، ومناسبة مع المستويات المعرفية للفئة المستهدفة وأن تتسم بالتشويق والإثارة وذلك لحسن العرض من أثر جذب الفئة المستهدفة.
- أما من حيث المتلقى: فيجب أن يكون منصتًا جيدًا وقارئًا ماهرًا، وفى حالة من الوعى والتركيز التى تمكنه من تبادل الأدوار مع المرسل ويوضح الشكل التالى عناصر وكيفية عملية الاتصال بحسب ما سبق ذكره والذى يسميه البعض الاتصال التفاعلى Interaxtive model إذ أنه يشمل كل عناصر الاتصال الفعَّالة وهذه هى طبيعة العلاقات الاجتماعية التى يبنى بعضها على بعض دون انتهاء.



وهناك بعض المراجع عرضت مكونات عملية الاتصال على النحو التالى:

أ ـ المصدر أو المرسل:

بعد أن يحدد المصدر هدفة من الاتصال ويبدأ العملية الاتصالية سيجد أن فعَّالية هذه العملية تتوقف على توافر عدة شروط فى كل عنصر من عناصر عملية الاتصال.

ويتوقف نجاح الاتصال على توافر أربعة شروط هى:

1- مهارات الاتصال عند المصدر:

عن طريق استخدامه رمز معبر أو استخدام الكلمات المناسبة المعبرة عن الرسالة.

2- اتجاه المصدر نحو نفسه:

حيث تبين أن اتجاه الفرد نحو ذاته يؤثر على الطريقة التى يتصل بها.

مثل: الطالب الذى يخاف أن يوجه حديث إلى زملائه على المنصة يكون فى الغالب فكرته عن نفسه سيئة أى غير جيدة وبالتالى بهذه الطريقة ينقل هذه الفكرة إلى الآخرين لا شعوريًّا.

3- اتجاه المصدر نحو الموضوع:

مثال: ترفض كثير من الشركات تعيين مرشح معين لشغل وظيفة بائع ما لم تتأكد من أنه يؤمن بالسلعة التى يقوم ببيعها وأن اتجاهه نحوها إيجابى فمن المعروف أن أى بائع لا يستطيع أن يبيع أى سلعة إلا إذا آمن هو نفسه بها.

4- اتجاه المصدر نحو المتلقى:

وغالبًا إنك لا تستطيع أن تقتنع بكلام شخص تشعر فى أعماقك أنه لا يهتم بك أو لا يحبك بغض النظر عن صحة أو منطقية المضمون.

ويتوقف كفاءة عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل على الآتى:

- الوعى بمستوى ثقافة المستقبل وعمره وعلمه وخبرته.
- السرعة فى الاتصال حتى لا تفوت فرصة الاستجابة أو يتغير الموقف.
- ملائمة الألفاظ والحركات والإشارات للرسالة التى يراد إيصالها.
- التبسيط والبعد عن التعقيد أو استخدام المصطلحات الفنية.
- اختيار التوقيت المناسب للاتصال.

- التركيز على الهدف من الاتصال.
- الاهتمام المستمر بالتغذية المرتدة ـ Feedback حيث تبين لك مدى فهم وتفهم الآخر للرسائل الموجهة إليه.
- الاهتمام بقياس الأثر الذى حدث أثناء عملية الاتصال وبعدها.

ب ـ المتلقى أو المستقبل:

يشكل المتلقى العنصر الثانى من عناصر عملية الاتصال وينطبق على المتلقى ما سبق ذكره عن المصدر... يعتبر المتلقى أهم حلقة فى عملية الاتصال لأنه إذا لم يصل المصدر إلى المتلقى بالرسالة يصبح وكأنه يتحدث إلى نفسه.

فحينما نكتب: يكون القارئ هو المهم... وحينما تتكلم: يكون المستمع هو المهم.

جـ ـ الرسالة أو المضمون:

هو النتاج المادى للمصدر الذى يضع فكرة فى كود الرسالة.

حينما نتحدث ـ الحديث ـ هو الرسالة... حينما نرسم ـ الصور ـ هى الرسالة.

حينما نلوح ـ الحركة ـ هى الرسالة.

1- كود الرسالة: هى مجموعة الرموز التى إذا وضعت فى ترتيب معين يكون لها معنى عند المتلقى.
2- مضمون الرسالة: هو مادة الرسالة التى اختارها المصدر لتعبر عن أهدافه.

مثال: العبارة التى تقال ـ المعلومة التى تقدم.

د ـ الوسيلة:

هى القناة التى تحمل الرسالة إلى المتلقى واستخدام وسيلتين أفضل من استخدام وسيلة واحدة ويتوقف اختيار الوسيلة على قدرات المصدر.

هـ ـ التأثير:

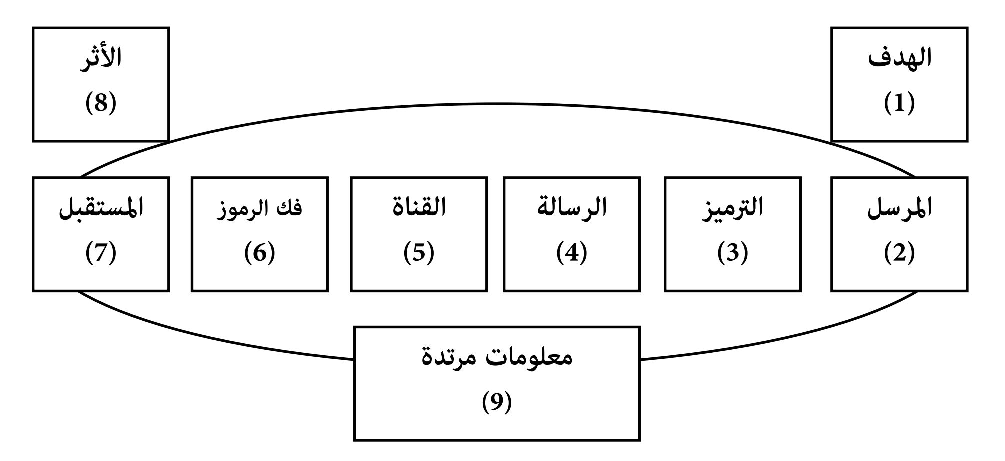
وهو تأثير الرسالة على المستقبل.

و ـ رجع الصدى:

رجع الصدى هو رد المتلقى على رسالة المصدر الذى قد يستخدمه الآخر لتعديل رسالته التالية ويحدث رجع الصدى بدرجة أكيدة فى الاتصال المباشر عن الاتصال الجماهيرى.

ـ عناصر الاتصال:

وتتكون دائرة الاتصال الفعال من عدة عناصر ـ كما ذكر فى بعض المراجع ـ هى:



1- الهدف ـ Goal: نعنى به تحديد هدف مسبق لعملية الاتصال نفسها، إذ لا بد أن يسأل المرسل بعد انتهائه من الاتصال بالفئة المستهدفة.

2- المرسل ـ Sender: وهو الطرف الذى يقوم بإرسال رسالة إلى طرف آخر (فرد أو أكثر). وفى حياتنا العملية نجد أن المرسل من الممكن أن يكون معلمًا، أو مدربًا، أو طبيبًا، أو محاضرًا، أو أى شخص آخر لديه معلومات وخبرات يريد أن ينقلها لفئة أخرى من الناس لتستفيد منها، والمرسل لا يظل يرسل طوال الوقت لأن عملية الاتصال عملية تبادلية فعندما يتحدث المستقبل أو يستجيب ينعكس الوضع.

3- الترميز ـ Encoding: وتتمثل فى استخدام رموز أو شفرات تعبر عن المعانى أو الأفكار المطلوب إرسالها للطرف الآخر.

4- الرسالة ـ Message: وهى الرسالة العقلية التى يتم إرسالها للطرف الآخر، وهى تتيح عملية الترميز للتعبير عن الأفكار أو المعانى المرغوب نقلها للطرف الآخر، والرسالة هى محور عملية الاتصال، وهى التى تتم من أجلها عملية الاتصال بين طرفى الدائرة، فالرسالة من الممكن أن تكون عبارة عن معلومات متوافرة فى مجال معين لدى شخص معين ويريد أن يفيد بها فئة معينة من الناس، أو قد تكون خبرات فى عمل أو وظيفة أو مشاعر كالخوف والقلق وعدم المعرفة مثلما يحدث فى حالات تقديم المشورة ويوجد نوعان من الرسائل:

- الرسائل اللفظية: وتشمل كل ما يُنطق أو يُلفظ من كلمات وألفاظ.
- الرسائل غير اللفظية: وتشمل كل ما هو غير منطوق مثل حركات الجسم وتعبيرات الوجه والإيماءات وأثاث المكتب والملابس.

5- القناة أو الوسـيلة ـ Channel: وتمثـل الوسـيلة التـى مـن خلالهـا يـتم نقـل الرسـالة إلى الطرف الآخر أثناء عملية الاتصال، وقد تكون شفهية أو كتابية أو إلكترونية، ويتوقف نجاح نقل الرسالة على مدى مناسبة الوسيلة لتحقيق هدف الاتصال.

6- فك الرموز ـ Decoding: وهى عملية يقوم بها الطرف الآخر الذى استقبل الرسالة وذلك لتفسير ما ورد فى الرسالة ومدى استجابته وفهمه لها.

7- المستقبل ـ Receiver: وهو الذى يستقبل الرسالة المرسلة، ويصبح المستقبل مرسـلًا حـين يستجيب للرسالة ويتفاعل معها. أى أن المرسـل يصـبح مسـتقبلًا والمسـتقبل يصـبح مرسـلًا مـن خلال علاقة تبادلية مستمرة والحقيقة أن الاتصال يصبح ناجحًا حـين يفهـم المرسـل والمسـتقبل المعلومات نفسها.

8- الأثــر ـ Effect: ونعنى به ملاحظة الأثر الذى طرأ على الفئة المسـتهدفة أثنـاء الاتصـال وبعده، ويقوم به المرسل لكى يتأكد من مدى تحقيق الهدف، حيث لا فائدة من اتصـال لا يغـير معلومة أو سلوك أو يضيف جديدًا لشخصية المستقبل.

9- المعلومات المرتدة ـ Feedback: وتعكس رد فعل المستقبل واستجابته أو عدم اسـتجابته للرسالة. لذلك فاتجاه التغذية المرتدة دائمًا يكون فى عكـس الاتجـاه المرسـل منـه الرسـالة. وقـد سميت بهذا الاسم لأنها ترتد من المستقبل للمرسل لتغذيته بالمعلومات التى تجعله قـادرًا عـلى الاستمرار فى عملية الاتصال. ولما كانـت الرسـائل لفظيـة وغـير لفظيـة، فمـن الممكـن أن تكـون المعلومات المرتدة كذلك، والمعلومات المرتدة غير اللفظية لا تتم إلا إذا كان الاتصال وجهًا لوجـه حيث تتضمن الملاحظة والنظر وتبادل المشاعر والأحاسيس.

كما يمكن إضافة عنصر آخر لعملية الاتصال وهو:

السياق ـ Context:

أى الموقف الذى يتم فيه توصيل الرسالة وقـد يتضـمن البيئـة المحيطـة أو الثقافـة المحليـة القومية أو العالمية ويعتبر مصدرًا للعديد من المشاكل. ونظـرًا لكـثرة المعلومـات التـى تـأتى مـن المرسل فلا بد أن يكون المرسل منطقيًا ومعقولًا فى استغلال وقت المستقبل وخصوصًا فى مجتمع اليوم المنشغل بالعديد من القضايا الحياتية كـما أن اخـتلاف ثقافـة المسـتهدفين غالبًـا مـا يمثـل مشكلة للمرسل الذى لم يضع هذا العنصر فى الاعتبار ويخضعه للبحث والدراسة سواء فى داخـل بلده أو مع أفراد لهم ثقافات متنوعة من الخارج.

قواعد الرسالة فى عملية الاتصال

أولاً: القواعد الفنية ـ Technical للرسالة:

تعتمد القواعد الفنية للرسالة على الدقة التى يتم بها نقل الرموز من المرسل إلى المستقبل هذه الرموز قد تكون كلمات مكتوبة أو منطوقة أو صور ... إلخ.

صفات القواعد الفنية:

الانقرائية. الانسيابية. الرشاقة. الوضوح. التلوين.

الانقرائية: يقصد بها نفاذ كلمات الرسالة إلى عقل المستقبل بسرعة وبسهولة مع القدرة على تذكر محتواها إذا دعت الضرورة.

ومن أهم عوامل هذه الصفة «فليش» Roudolf flesch:

1- طول الكلمة «الكلمات السهلة الرشيقة».

2-طول الجملة. 3ـ الإشارات الشخصية.

كما يجب استخدام الكلمة ذات المقطع الواحد فى معظم أجزاء الرسالة والابتعاد عن الجمل المركبة، مع الاعتماد على الإشارات الشخصية، كالأسماء والألقاب والضمائر والكلمات التى تشير إلى القرابة، بالإضافة إلى استخدام صيغة المحادثة وما تتميز به من صيغ التعجب والأمر والجمل الناقصة «الشرطية».

الانسيابية: حينما تتداعى الأفكار فى الرسالة فى انسياب طبيعى فإن القارئ لا يستطيع أن يترك الرسالة هذه دون أن يصل إلى نهايتها. بينما يبتعد الفرد عن الرسالة بمجرد أن يشعر بفجوة بين أجزائها أو بعدم الترابط.

الرشاقة «مباشر»: المقصود بها أن يمس المرسل موضوعه مسًا مباشرًا محددًا ـ وأن يصل إلى هذه النقاط من أقصر طريق، فلا غموض ولا معانى مشكوك فى صحتها.

الوضوح: تساهم كل صفة من الصفات الثلاث السابقة فى إضفاء صفة الوضوح على الرسالة بما يساعد على فهمها ولكى يتحقق الوضوح فلا بد من توافر الصفات التالية:

- استخدام الكلمات ذات المعنى الواضح المحدد.
- تأكيد المعنى بكلمات أخرى، فالتكرار هنا يساعد على الوضوح بالإضافة إلى تأكيد المعنى.
- تقديم الأمثلة التى توضح المعنى للمرسل.
- استخدام المقارنات التى تساعد على الوضوح، فالأشياء تتميز بأضدادها.

- استخدام النقاط فهذا يساعد على سرعة الفهم والإلمام بمحتويات الرسـالة، بالإضـافة إلى أنه يؤدى إلى القدرة على تذكر عناصر الرسالة.

التلوين: الأسلوب الذى يسير على وتيرة واحدة يبعث على الملل ويجعـل المسـتقبل يـنصرف عن متابعتك بينما تضفى الحركة والتنوع الحيوية على الأسـلوب تجعـل المسـتقبل ينجـذب إليه ويتمثل هذا التنوع فى الجمل الاسمية والفعلية والأسئلة والنداء واستخدام الأمر.

ثانيًا: القواعد الدلالية ـ Semantic للرسالة:

تؤدى الرسالة الاستجابة التى يهدف إليها المرسل حينما تتوافر فيها العوامل التالية:

1- أن تجذب انتباه المستقبل.
2- أن تستخدم رموزًا تؤدى معنى واحد عند المستقبل.
3- أن تثير الرسالة احتياجات محددة عند المستقبل، وتقترح وسائل إشباعها.
4- أن يكون الوقت مناسب للرسالة.

ثالثًا: القواعد النفسية للرسالة:

درس سقراط الخطابة وأسسها على الجدل والبرهان وبناها على التحليل النفسى، مما أوجب على المرسل أن يتعرف على نفسية المستقبل لتكون الرسالة مناسبة وملائمة.

أسس القواعد النفسية:

1- الهجوم الجانبى والهجوم المباشر.
2- عرض الجانبين المؤيد والمعارض مع ضرورة الاعتراف بالآراء المعارضة والرد عليها.
3- استخدام استمالات تعتمد على التخويف الشديد أو المعتدل أو البسيط.
4- الاستمالات العاطفية: تشير بعض الدراسات إلى الرسـائل التـى تحتـوى عـلى اسـتمالات عاطفية أكثر فعَّالية من الرسائل التى تعتمد على الحجج المنطقية وحدها.

وهناك مثل صينى يضرب فى هذا الشأن:

كان هناك شاب فى العشرين من عمره قرر أن يغير العـالم كلـه خـلال عشريـن سـنة، وبعـد عشرين سنة وحينما صار فى الأربعين من عمره وجد صعوبة شديدة فى ذلك، وأنه لم يسـتطع أن يغير العالم فقرر أن يغير بلده خلال عشرين عامًا، بعد عشرين عامًا وحينما صار فى السـتين مـن عمره وجد أنه لم يصنع شيئًا، فقرر أن يغير من مدينته خلال عشرين عامًا، وبعد عشريـن عامًـا وحينما صار فى الثمانين من عمره، قرر أن يغير من أسرته وبعـد عشريـن عامًـا وحيـنما صـار فى المائة من عمره، وجد أنه لم يغير شيئًا ثم اكتشف أخيرًا الحقيقة المرة.

نماذج الاتصال

من الأهداف العامة التى يسعى إليها العلماء فى كل علم وتخصص وهى زيادة فهم الظواهر التى تحيط بالعلم الدارس والوصول فى تعميمات عن الظروف المحيطة به تدعمها الأدلة العلمية والموضوعية.

ومع أن علم الاتصال يعتبر من أحدث العلوم إلا أن علماءه استطاعوا أن يستغلوا الظروف التى أتاحتها الحرب العالمية الأولى والثانية لتتبع ودراسة وتحليل أساليب ووسائل الاتصال المتجهة دعائيًّا أو إعلاميًّا بين الدول المعادية.

* وظائف نماذج الاتصال:

1- تساعد النماذج على إعادة تقديم الخصائص الرئيسية للنظام الذى تخضعه للملاحظة كما أنها تساعد على فهم الأحداث المعقدة والعلاقات بينها وذلك عن طريق تنظيم المعلومات المتوفرة لدى الباحث وهذه الوظيفة تسمى بالوظيفة التنظيمية.

2- تعمل النماذج على تبسيط وتسهيل نظريات الاتصال المعقدة مما يساعد على البحث العلمى وتطويره كما أن النماذج تساعد الباحث من حيث توضيحها للظاهرة على تأخير ظاهرة الدراسة وقياسها بدقة وبأسلوب علمى.

* بعض النماذج للاتصال:

1- نماذج الاتصال الذاتى: ويعنى إدراك الفرد لذاته ولعلاقاته بالعالم المحيط به ودعيه بخصاله وقدراته وحدوده وبجوانب قوته وإحساسه ونقده ومناقشته للأفكار والتجارب والأحداث التى من حوله أى أن فى الاتصال الذاتى يمثل المرسل ويمثل المتلقى فى الوقت نفسه ..وسوف نستعرض نموذجًا من نماذج الاتصال الذاتى المتعددة.

أمثلة لبعض النماذج:

* نموذج باركر ووابرمان: وفيه يقرر الباحثان أن الفرد يتأثر:

1- بمنبهات داخلية ذات اعتبارات سيكولوجية فسيولوجية مثل القلق، الجوع.

2- منبهات خارجية موجودة فى الظروف المحيطة قد تكون عملية مثل رؤية إشارة المرور وقد تكون خلقية مثل خلقية موسيقية لمشهد تمثيلى وعادة ما يستقل الفرد هذه المنبهات الداخلية منها والخارجية على شكل نبضات عصبية تنتقل إلى مراكز الاستقبال بالمخ ويختار المخ فى هذه المرحلة التى تسمى بمرحلة التميز بعضها ليفكر فيها يلى ذلك إعادة تجميع المنبهات التى تم اختيارها فى مرحلة التمييز وترتيبها

فى شكل خاص له معنى عند الفرد القائم بالاتصال ويعقب ذلك مرحلة التأهب للظهور ومنها يفك الفرد شفرة المنبهات التى تم تميزها ويحولها إلى رموز فكرية أى يحولها إلى كلمات أو حركات لا معنى لها وفى مرحلة الإرسال النهائية يتم عرض الكلمات الرمزية والحركية التى وضعت فى شفرة فى شكل مادى وملموس عن طريق التحدث أو الكتابة أو الرقص أو ما شابه ذلك ثم تتم عملية رجع الصدى التى تظهر فى شكل استماع الفرد لذاته.

* نماذج الاتصال بين فردين: يطلق على الاتصال بين فردين الاتصال الشخصى وهو عملية لا تختلف كثيرًا عن عملية رد الاتصال للذات لأنك عندما تتحدث إلى فرد أخر يكون الموقف على أساس أنك نظام ذاتى قائم بذاته والفرد الآخر نظام ذاتى وتتم عملية الاتصال الشخصية وهى عملية تنطوى أيضًا على خطوات وضع الفكر فى شفرة وفك الشفرة ورجع الصدى مثلًا مثل عملية الاتصال الذاتى.

* نموذج شانون وويفر: وهو نموذج يقوم على مفاهيم رياضية تشبه الاتصال بعمل الآلات التى تنقل المعلومات، وعلى الرغم من أن النموذج هو نموذج هندسى متخصص فى توضيح مشاكل الاتصال إلا أنه يتسم بالليونة الكافية التى تجعلنا قادرين إلى حد ما على استخدامه فى مجالات الاتصال البشرى وذلك بعد إجراء بعض التعديلات الطفيفة والمصطلحات المستخدمة منه.

* نماذج الاتصال الجماهيرى: ازداد الاحتياج للاتصال الجماهيرى عندما زاد عدد المتلقين للرسالة زيادة مفرطة وقد اختير نموذجًا من نماذج الاتصال الجماهيرى المتعدد.

* نموذج شرام Schramm/w: قدم ولبى شرام نموذجه عام عام 1945م وطوره سنة 1961م وقد استعان عند تطويره ببعض النماذج المتداولة والنظريات السابقة المعروفة فى ميدان الاتصال الجماهيرى... وقد حدد أهداف الفرد من المشاركة فى الاتصال كما يلى:

1- فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.
2- الاستماع والاسترخاء والهروب من مشاكل الحياة.
3- الحصول على معلومات جديدة تساعد على اتخاذ القرارات والتصرف بشكل مقبول اجتماعيًّا.

- النموذج الأول: النموذج السلوكى:

وضعه المحلل النفسى الأمريكى لازويل ـ Lasswell D. Harold سنة 1948م ويتضمن ما يلى: من؟ (المرسل) ـــ يقول ماذا؟ (الرسالة) ـــ بأية وسيلة؟ (وسيط) ـــ لمن؟ (المتلقى) ـــ ولأى تأثير؟ (أثر).

يرتكز هذا النموذج على خمسة عناصر، وهى: المرسل ـ الرسالة ـ القناة ـ المتلقى ـ الأثر.

ويمكن إدراج هذا النموذج ضمن المنظور السلوكى الذى انتشر كثيرًا فى الولايات المتحدة الأمريكية، ويقوم على ثنائية المثير والاستجابة. ويظهر هذا المنظور عندما يركز لازويل على الوظيفة التأثيرية، أى التأثير على المرسل إليه من أجل تغيير سلوكه إيجابًا وسلبًا. ومن سلبيات هذا النظام أنه يجعل المتلقى سلبيًّا فى استهلاكه، ومنظوره سلطوى فى استعمال وسائل التأثير فى جذب المتلقى والتأثير عليه فى صالح المرسل.

وللتمثيل: فالمدرس هو المرسل، والتلميذ هو المتلقى، والرسالة ما يقوله المدرس من معرفة وتجربة، ثم الوسيط الذى يتمثل فى القنوات اللغوية وغير اللغوية، والأثر هو تلك الأهداف التى ينوى المدرس تحقيقها عبر تأثيره فى التلميذ.

2- النموذج الثانى:النموذج الرياضى:

وضعه المهندس كلود شانون ـ Claude Shannon سنة 1949م والفيلسوف وارين ـ Waren Weaver. ويركز على المكونات التالية:

مرسل ـــــ ترميز ـــــ رسالة ـــــ فك الترميز ـــــ متلقى

يعتمد هذا النظام التواصلى على عملية الترميز أوالتشفير، فالمرسل هو الذى يمكن أن يتقمص دوره المدرس حيث يرسل رسالة معرفية وتربوية بلغة وقواعد ذات معايير قياسية أو سماعية يتفق عليها المرسل والمرسل إليه الذى يتمثل فى التلميذ أو الطالب. فالمدرس يرسل خطابه التربوى عبر قناة لغوية أو شبه لغوية أو غير لغوية نحو التلميذ / الطالب الذى يتلقى الرسالة ثم يفك شفرتها ليفهم رموزها عن طريق تأويلها واستضمار قواعدها. يهدف هذا النموذج إلى فهم الإرسال التلغرافى وذلك بفهم عملية الإرسال من نقطة A إلى B بوضوح دقيق دون إحداث أى انقطاع أو خلل فى الإرسال بسبب التشويش. ويتلخص مبدأ هذا النظام بكل بساطة فى: «يرسل مرسل شفرته إلى متلق يفك تلك الشفرة». ومن ثغرات هذا النظام الخطى أنه لا يطبق فى كل وضعيات التواصل، خاصة إذا تعدد المستقبلون، وانعدم الفهم الاجتماعى والسيكولوجى أثناء التفاعل التواصلى بين الذوات المفكرة. كما يبقى المتلقى سلبيًّا فى تسلمه للرسائل المشفرة.

3- النموذج الثالث: النموذج الاجتماعى:

هو نموذج ريلى وريلى ـ Riley & Riley الذى يعتمد على فهم طريقة انتماء الأفراد إلى الجماعات. فالمرسل هو المعتمد والمستقبلون هم الذين يودعون فى جماعات أولية اجتماعية مثل العائلات والتجمعات والجماعات الصغيرة.

وهؤلاء الأفراد يتأثرون ويفكرون ويحكمون ويرون الأشياء بمنظار الجماعات التى ينتمون إليها والتى بدورها تتطور فى حضن السياق الاجتماعى الذى أفرزها، ويلاحظ أن هذا النموذج ينتمى إلى علم الاجتماع ولا سيما إلى علم النفس الاجتماعى حيث يرصد مختلف العلاقات النفسية والاجتماعية بين المتواصلين داخل السياق الاجتماعى. وهذا ما يجعل هذا النظام يساهم فى تأسيس علم تواصل الجماعة.

ومن المفاهيم التواصلية المهمة داخل هذا النظام نجد مفهوم السياق الاجتماعى والانتماء إلى الجماعة.

4- النموذج الرابع: النموذج اللسانى:

يعد رومان جاكبسون Roman Jackobson واضع هذا النموذج سنة 1964م، إذا اعتبر أن اللغة وظيفتها الأساسية هى التواصل، ورأى أن للغة ستة عناصر وهى: المرسل والرسالة والمرسل إليه والقناة والمرجع واللغة، ولكل عنصر وظيفة خاصة: فالمرسل وظيفته انفعالية تعبيرية، والرسالة وظيفتها جمالية من خلال إسقاط محور الاستبدال على محور التركيب، والمرسل إليه وظيفته تأثيرية وانتباهية، والقناة وظيفتها حفاظية، والمرجع وظيفته مرجعية أو موضوعية، واللغة أو السنن وظيفتها لغوية أو وصفية.

5- النموذج الخامس: النموذج الإعلامى:

هذا النموذج الإعلامى قائم على توظيف التقنيات الإعلامية الجديدة كالحاسوب والإنترنت والذاكرة المنطقية المركزية فى الحاسوب، ومن مرتكزات هذا النموذج:

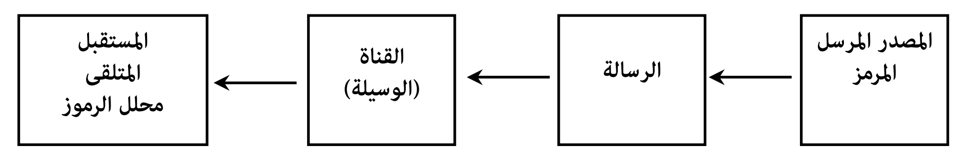
1- خطوة الاتصال وخلق العلاقة الترابطية.
2- خطوة إرسال الرسائل.
3- خطوة الإغلاق.

ومن النماذج الشهيرة فى عملية الاتصال أيضًا ما يلى:

1- نموذج بيرلو (Berlo):

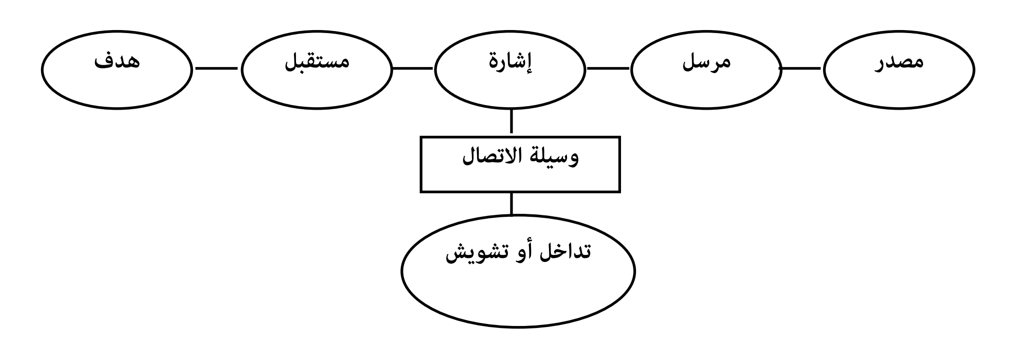
وهو من أقدم النماذج وأشهرها ويسمى أحادى الاتجاه (Linear model) وقد اعتبر بيرلو أن عملية الاتصال تتم من أربعة عناصر رئيسية وهى المصدر، الرسالة، القناة، المتلقى.. وهو نموذج للاتصال الشخصى اللفظى الذى يتوقف نجاحه على مهارة المرسل وتوجهاته مما يمكنه من التأثير على الآخرين.

أن هذا النموذج لا يعكس عملية الاتصال بدقة إذ أنه يتجاهل رجع الصدى ورد الفعل من المستقبل تجاه ما يستقبله من الرسائل.



2- نموذج شانون وويفر ـ Shanon and weaver:

ويعتبر من أكثر نماذج الاتصال شهرة، ويعتبر النموذج الأساسى لنماذج تالية حاولت شرح عناصر الاتصال، ويتكون من خمسة عناصر رئيسية هى المصدر، المرسل، الإشارة (وسيلة اتصال، تدخل أو تشويش) المستقبل، الهدف.



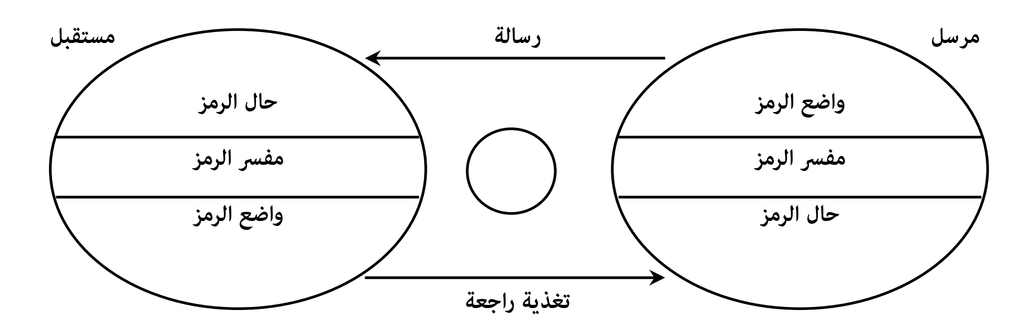
أو بمعنى أخر أن هناك مصدر للمعلومات ـ Source ينقل الرسالة Massage عبر جهاز إرسال Transmitter ويحمل الإشارة (الرموز) Signal (Encoding) ويحدث أثناء ذلك تشويش Noise ويستقبلها ويستقبل هذه الإشارة جهاز استقبال Decoding ثم تصل إلى الهدف Destination.

3- نموذج شرام ـ Schramm:

ويسمى النموذج التبادلى ـ Interactive model وقد نشر شرام نموذجه فى عام 1954م من خلال موضوعه كيف يحدث فى الاتصال؟ وقد أوضح طبيعة المرسل حيث يمكن أن يكون فردًا أو مؤسسة، والرسالة يمكن أن تكون بشكل مرتب، أو بشكل صوت إذاعى، إشارة باليد أو أى إشارة ذات معنى.

أما المستقبل قد يكون شخصًا مستمعًا أو مشاهداً أو عضوًا مشاركًا فى مناقشة أو جمهورًا متظاهرًا أو مشاهدة لمباراة رياضية وقد أكد شرام على أهمية تبادل الأدوار بين المرسل أو المستقبل حيث الاتصال عنده دائرة وليس فى اتجاه واحد.

إن كلا الطرفين يستقبل ويرسل بينهما سلوك اتصالى يعبر عن قيامهما بالترميز وفك الرموز بقصد أو دون قصد ويفسر الرسائل ويفك رموزها وهو غير منتبه لها وفى كلا الحالين نجد أن التشويش مصاحب لمرحلة إرسال الرسالة واستقبالها مما يؤثر على كفاءة الاتصال وفعَّاليته.



نموذج الاتصال الناجح: من أهم خصائص نموذج الاتصال الناجح ما يلى:

- وجود اتفاق فكرى فى الاتصال (بين المرسل والمستقبل).
- وجود لغة مشتركة تعاون على سهولة فهم مضمون الرسالة وأبعادها على النحو الذى يقصده المرسل.
- إن نجاح عملية الاتصال تتوقف على درجة تقبل المستقبل مضمون الرسالة وفى ضوء حالته النفسية.
- يجب أن يكون المرسل مدركًا بحقيقة ما يريد أن ينقله للغير وملمًا جيدًا بأبعاد الرسالة.
- هيبة المصدر ومظهره وأسلوبه يساعد على تشكيل صورة طيبة للمتكلم ويكون لها تأثيرًا أكبر على اتجاهات المستمع وسلوكه.
- أن يتم الاتصال فى الوقت المناسب وبالوسيلة المناسبة التى تمكن من إحداث الاتصال لأثرة.
- أن يكون الاتصال محدود ومباشر والتعبير عن مستوى الفهم وفى إطار مجال من الخبرة المشتركة.

أدوات الاتصال

نجد أن الإنسان فى عملية الاتصال يعتمد على أدوات، هذه الأدوات (كما وردت فى أحد المراجع) هى: حواس الإنسان ويمكن تقسيمها إلى:

* حواس عليا. * حواس دنيا.

حواس عليا:

1- إحساسات بصرية: وأداتها الاتصالية، أن عضوها المستقبل هو العين التى تتأثر بالموجات الضوئية.

2- إحساسات صوتية: وأداتها الاتصالية، أى عضوها المستقبل هو الأذن التى تتأثر بالموجات الصوتية.

3- إحساسات توازنية: وأداتها الاتصالية، أى عضوها المستقبل هو الأذن الداخلية التى تتأثر بحركات الرأس فى مختلف الاتجاهات.

4- إحساسات كيميائية: وأداتها الاتصالية أى عضوها المستقبل هو كل من الأنف والفم أو كلاهما، اللذان يتأثران بالمركبات الغازية أو السائلة.

حواس دنيا:

وهذه يصعب تحديد موضعها أو نوعها إلا بمزيد من الجهد والمشقة ومن أمثلتها:

1- إحساسات اللمس: وأدواتها الاتصالية، أى عضوها المستقبل هو سطح الجلد وأداتها الاتصالية الجلد أو بعض أجزاء الجلد.

2- إحساسات حرارية: وأداتها الاتصالية، أى عضوها المستقبل هو سطح الجلد. بصورة تختلف عن الإحساسات السابقة، تبعًا لتوزيع الأطراف العصبية الخاصة بها.

3- إحساسات عقلية: وأداتها الاتصالية هى التقدير الذاتى للإنسان بمعنى أن الإنسان يستطيع إذا كان واقفًا ـ ودون أن ينظر إلى أسفل يستطيع أن يفتح ساقيه أو يرفع قدمًا ويقف على الأخرى، أو يرفع إحدى رجليه إلى الخلف ويمسكها بذراعه المقابل لها، وفى كل حالة يستطيع أن يحدد الزاوية أو درجة الارتفاع لحركة السيقان أو الأرجل.

4- إحساسات داخلية: وأداتها الاتصالية قد تكون المعدة أو الجسم كله، ومن مظاهرها الشعور بالجوع أو التعب أو الدوخة أو المرض وهى بمثابة إحساس بألم الجوع أو الضغط العضلى أو ارتفاع أو انخفاض درجة الحرارة فى الصيف والشتاء أو الشعور بعدم القدرة على الحركة مع آلام شديدة.

نظريات الاتصال الإنسانى ومنظوراته

نظرية أرسطو فى الاتصال:

لم يضع أرسطو نظرية مستقبلية للاتصال، فقد وضع أرسطو أسس علمية لا تزال قائمة للتفاعل بين الخطيب (المرسل) والجمهور (المستقبل) تقوم على أن يعد المرسل رسالته (خطبته)

بصورة شيقة وجذابة ومقنعة، حتى يمكن أن تؤثر فى الجماهير بالصورة المستهدفة ذلك أنه لا قيمة للاتصال ـ من وجهة نظره ـ ما لم يكن مقبول أو مفهوم من الجمهور (المستقبلين).

الموقف الاتصالى عند أرسطو: وقد قسم أرسطو الموقف الاتصالى إلى ثلاث مراحل هى:

أ ـ الخطيب أو (الراسل). ب ـ الخطبة أو (الرسالة).

جـ ـ الجمهور أو (المستقبل).

وأوجب أرسطو على الخطيب (المرسل) أن يدرك ما يعمل فى نفوس الجماهير من قيم ومبادئ ومعايير وسنن اجتماعية، على أساس أن إدراك الجمهور للرسالة يتأثر بتفسيره لهذه الرسالة، وهذا التفسير يعتمد على الوضع الاجتماعى للجمهور من حيث تنشئته الاجتماعية، والإطار أو النسق القيمى الذى يأخذ به.

نظرية ابن خلدون فى الاتصال:

لم يضع ابن خلدون أيضًا نظرية فى الاتصال وإنما يمكن الوقوف على وجهة نظره فى هذا المجال من مناهجه فى البحث الاجتماعى، حيث أوضح القصور بين الماضى والحاضر وارجع هذا القصور إلى (التشيعات للآراء والمذاهب) برر ذلك بقوله «إن النفس إذا كانت على حال الاعتدال فى قبول الخبر أعطته خفة من التمحيص والنظر، حتى تتبين صدقه من كذبه إذا خامرها تشيع لرأى أو تحله قبلت ما يوافقها من الاختبار لأول وهله فكأن ذلك الميل أو التشيع غطاء على عين بصيرتها عن الانتقاص أو التمحيص فتقع فى الكذب ونقله ويلاحظ هنا أن ابن خلدون يوضح التميز فى تقبل الرسالة الاتصالية.

كما لا يكتفى بن خلدون بذلك بل يطلب فى مكان آخر من (المستقبل) أن يضع كل رسالة تصل إليه فى ضوء طبيعة العمران الإنسانى، حيث يقول وإذا ما اعتمد فى الأخبار «على مجرد النقل ولم يحكم طبيعة العمران الإنسانى. ربما لم يؤمن من العثور ومزلة القدم والحيد عن جادة الصواب».

وأوضح من قوله هذا، إلزامة للمستقبل برفض قبوله الرسالة المنقولة إليه، ما لم يضعها تحت مرآة الأوضاع الاجتماعية السائدة وبذلك لا يقع فى الخطأ.

الموقف الاتصالى عند ابن خلدون: يمكن تلخيص الموقف الاتصالى لدى ابن خلدون على النحو التالى:

* المرسل: فمن رأية أن الناقلين (الإخصائين فى الاتصال) لا يعرفون القصد مما عاينوا أو سمعوا، وينقلون الخبر على ما فى ظنهم أو تخمينهم فيقعون فى الكذب فى كثير من الأحيان.

* الرسالة: التى من الضرورى مناقشتها فى ذاتها للوقوف على مدى اتفاقها مع طبيعة الأمور، ومع الظروف والملابسات التى يحكيها الراوى (المرسل) ومناقشة مادة تلك الرواية (الرسالة).

* المستقبل: أوجب عليه ابن خلدون أن يتأكد من أمانة الراوى (المرسل) وصدقة وسلامة ذهنه، وطهارة عقيدته، ومتانة خلقه، وقيمته الشخصية.

ومن هنا فإن جوهر نظرية ابن خلدون فى الاتصال يتألف من:

1- الحقيقة فى الرسالة. 2- الأمانة فى المرسل. 3- الذكاء الاجتماعى فى المستقبل.

نظرية كولن فى الاتصال:

تعتبر نظريته من النظريات الحديثة الرائدة فى مجال الاتصال والتى استخدم فيها بعض المصطلحات المستعارة من بعض العلوم الكهربية والإلكترونية مثل: المرسل ـ الرسالة ـ التدفق ـ المستقبل ـ رجع المدى أو التغذية الرجعية ـ Sender – Message – flow – receiver – feedbadk.. تعتمد هذه النظرية على: عقل الإنسان باعتباره المركز الرئيسى للاتصال بالنسبة للإنسان، سواء فى الإرسال أو الاستقبال.

ذلك لأن: (العقل) هو الذى يصوغ الرسالة الذى يتولى الجهاز الصوتى إرسالها إلى المستقبل ويكمن فى العقل أيضًا (الإدراك) الذى يتولى استيعاب الرسالة بالإضافة إلى (العمليات النفسية) مثل الانتباه ـ التذكر ـ التى تساعد على إرسال واستقبال تلك الرسائل.

الموقف الاتصالى عند كولن: يمكن تلخيص الموقف الاتصالى فى نظرية (كولن) على النحو التالى:

- المرسل: الذى يستمد من عقله فى شكل يمكن إدراكه فى المرسل إليه.
- الرسالة: التى يصوغها فى عقله فى شكل يمكن إدراكه فى المرسل إليه.
- المستقبل: الذى يستخدم عقله وقدراته واستعداداته النفسية مثل التذكر والإدراك والانتباه فى استيعاب تلك الرسالة.
- التغذية العكسية أو رجع الصدى: هى الاستجابة للرسالة (المثير) تلك التى تعود إلى المرسل وبذلك تكتمل الدورة الاتصالية.

ويلاحظ أن تلك النظرية تعتمد كلية على الدراسات النفسية، وتعتبر من النظريات المتكاملة لقيامها على أساس أن الاتصال دورة مستمرة.

نظرية (ستيفنسون) فى الاتصال:

ربط (ستيفنسون) بين نظريته فى الاتصال والإمتاع على أساس أن المستقبل يشعر بالاستغراق والمتعة فيما يقرأ أو يشاهد لاسيما فى الاتصال الجمعى.

ربط (ستيفنسون) كذلك بين الاتصال وتكوين الرأى العام والارتقاء بالأذواق العامة والثقافة.

شروط الموقف الاتصالى عند ستيفيسون: يلاحظ أن الموقف الاتصالى فى هذه النظرية له شروط هى:

1- إلزام المرسل بأيدلوجيا المجتمع التى من أهدافها ربط المواطنين بمجتمعهم والارتقاء بأذواقهم فى مختلف النواحى الاجتماعية والثقافية.

2- صياغة الرسالة فى أسلوب شيق يعتمد على الإمتاع بشكل يجعل المستقبل على اتصال مستمر بمصادر المعلومات.

3- إتاحة الفرصة للمستقبل للدخول فى حوار مع المرسل حتى يؤدى ذلك إلى تكوين رأى عام مستنير يعتمد على الحقائق الواضحة.

تلك النظرية تقوم على مراعاة النواحى الاجتماعية والنفسية التى تعيشها الجماهير الكادحة، والتى من حقها أن تشترك بالرأى فى أمور مجتمعها من خلال استمرار اتصالاتها بمصادر المعلومات فى المجتمع ذلك أن الاتصال الذى تضعه تلك النظرية ملحوظًا بالمواد الإمتاعية.

نظرية اسفير يوس فى الاتصال:

تناول الاتصال لأول مرة كظاهرة اجتماعيه ومن ثم تميزت نظريته بالعمق، والبعد عن الأساليب الدعائية والإعلامية حيث لم يركز على أجهزة ووسائل الاتصال وإنما ركز على العملية الاتصالية كظاهرة اجتماعية تقوم على التفاعل الذى يتحقق فى المجتمع وعلى الارتباط ببقية الظواهر الاجتماعية الأخرى وبذلك أعاد الاتصال موضوعًا إنسانيًا بالدرجة الاولى:

هدف الاتصال فى نظريته:

هو زيادة التماسك فى المجتمع وتحويله إلى وحدة اجتماعية متكاملة.

الوسيلة لذلك: تأخذ شكل التعبير الظاهرى أو الأساليب التعبيرية، والمهم هنا هو الحقائق الكامنه وراء تلك الأساليب التعبيرية، على أساس أن ظاهرة الاتصال الجماعى هى القوة الديناميه فى المجتمع، لقيامه على الأخذ والعطاء، والإرسال والاستقبال المتفاعلين.

الموقف الاتصالى عند اسفيريوس:

وعلى ذلك فإن الموقف الاتصالى فى هذه النظرية يقوم على:

المرسل: هو المجتمع.

الرسالة: هى التعبير الموضوعى عن عقلية الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها.

المستقبل: هو المجتمع أيضًا.

وسائل الاتصال: مثل الإذاعة، والتليفزيون والصحف وهى المنابر التى لا يرتقيها القادة السياسيون فحسب، والتى يجب أن ترتقيها الجماهير أيضًا، لكى تعبر عن مطالبها وآمالها، ولكى تشترك بالرأى فى شئون المجتمع التى ليست حكرًا لأحد.

التمييز بين الاتصال والإعلام: لقد ميز بين الاتصال والإعلام على اعتبار:

جوهر الاتصال: هو التعبير الموضوعى عن عقلية الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها.

جوهر الإعلام: هو أن يكون موصلًا جيدًا للمعلومات والأخبار وردود أفعالها، أى انعكاساتها بين الجماهير وقيادتها.

نظريةالانتقالات:

إن الإنسان الذى يتصل الآن بالآخر بكل سهولة والذى يدرس قواعد الاتصال والكتابة والإدارة الفعَّالة حيث أنه فى حين من الدهر لم يكن لديه من القدرة على الكلام أو الكتابة، فالبشرية مرت بعديد من المراحل حتى تكتسب القدرة على الاتصال السليم ونحن هنا نتعرض للتغيرات الجذرية التى حدثت فى قدرة الإنسان على فهم المعانى وكيفية نقلها للآخرين وهذا ما يطلق عليه نظرية الانتقالات وهى النظرية التى تقسم مراحل تطور الاتصال إلى:

المرحلة الأولى: (عصر الإشارات والعلامات):

عصر الإشارات والعلامات كان يتعين عليهم التمسك بأن تكون رسائلهم بسيطة وبأن ينقلوا هذه الرسائل بطريقة بطيئة وسهلة فكلما كانت أدوات الإنسان القديم بدائية كانت طرق اتصالاتهم غير كافية ومزعجة إذا لم ينظم اللغة والتخاطب وكان لهذه القدرة المحددة على الاتصال تأثير هام على الحياة الاجتماعية وخاصة بالنسبة لعمليات التفكير حيث تشير الدلائل إلى أن الأساليب التى نستخدمها فى الاتصال مع أنفسنا كما أن التفكير شكل داخلى من أشكال اللغة.

المرحلة الثانية: (عصر التخاطب واللغة):

يبدو أن اللغة أو التخاطب قد ظهرت فى وقت ما خلال الفترة ما بين 35 ـ 40 ألف سنة

مضت بين مخلوقات تشبه الجنس البشرى الحالى من الناحية الجسمية ويطلق عليها اسم الكرومانيون (Gromagnon) الذى عثر على بقاياه فى كهف كرومانيون بفرنسا.

المرحلة الثالثة: (عصر الكتابة):

إن قصة الكتابة هى قصة الانتقال من الكتابة التصويرية عن طريق الصور والرسومات المعبرة إلى الكتابة الرمزية التى تستخدم حروف بسيطة للتعبير عن أصوات محددة.

المرحلة الرابعة: (عصر الطباعة):

تعد الطباعة أحد أبرز الابتكارات البشرية فى كل العصور وللنقطة المهمة فى نشأة الطباعة فى العالم العربى هى أن الورق حل مكان المخطوطات.

(الورق) Parch Ment فى العالم الإسلامى خلال القرن الثامن الميلادى نقلًا عن الصينيين ثم انتشر الورق فى أوروبا بعد فتح العرب للأندلس ولم يفقد رجال الدين والقادة والعلماء وكتبة المخطوطات احتكارهم للقراءة والكتابة إلا بعد اختراع المطبعة فى القرن الخامس عشر.

المرحلة الخامسة: (عصر الاتصال الجماهيرى):

مع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية الآن أصبحت سرعة نشاط الاتصال البشرى فى زيادة مضطردة فقد شهد القرن 19 عالم ثورة وسائل الاتصال الجماهيرية التى اكتمل نموها فى النصف الأول من القرن العشرين.

المرحلة السادسة: (عصر الاتصال التفاعلى):

حيث شهد النصف الثانى من القرن العشرين أشكال تكنولوجيا الاتصال الكثيرة مما يتضاءل أمامه كل ما تحقق فى عدة قرون سابقة ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا ذلك الاندماج الذى حدث بين تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الأقمار الصناعية.

منظورات الاتصال الإنسانى:

هناك مجموعة مؤثرات ساهمت فى تشكيل مجال دراسة الاتصال الإنسانى فى مختلف المراحل، فمنذ التراث الأدبى المبكر والمنظور الآلى الذى قدمه النموذج الرياضى لنظرية المعلومات إلى تلك الإسهامات السيكولوجية الاجتماعية، ثم نظرية الاتساق العامة، ظل الاتصال الإنسانى يجذب اهتمام العديد من الباحثين والعلماء، وهذا يجعلنا نتحدث عن المنظورات الأساسية للاتصال الإنسانى وهى:

أولًا: منظور الفعل ـ Action Perspective:

يشترك التراث الأدبى مع نظرية المعلومات فى النظر إلى الاتصال باعتباره يتكون من «فعل ذى اتجاه ـ One- way act»، وهو يشبه عملية توجيه السهم إلى الهدف ومن ثم يتركز نشاط الاتصال برمته حول أداء شخص معين لفعل معين، ولذلك كان الاهتمام يتركز على «المصدر» أو «المرسل» وقدراته الرمزية وكانت التساؤلات الأساسية تنصب على ما ينبغى أن يفعله المتكلم من أجل أن يقنع شخص آخر، أو يعاونه فى حل مشكلة ما أو يغير سلوكه، ويعتمد هذا المنظور أيضًا على معرفة أنه إذا عرف المرسل المعانى الصحيحة للكلمات واستطاع أن يستخدمها بطريقة ملائمة لن يحدث أى مظهر من مظاهر سوء الفهم، وعندما لا يكون الاتصال كاملا فمعناه أن المرسل لم يؤديه على النحو الملائم، بمعنى أنه أخفق فى اختيار الكلمات أو اختار كلمات خاطئة أو لم ينظم رسالته بالقدر الكافى، أو أنه لا يحظى بالقدرة الكلامية، أى أنه لم يتمكن من التصويب نحو الهدف بطريقة مستقيمة ومباشرة.

ثانيًا: منظور التفاعل ـ Interaction Perspective:

هناك طريقة أخرى للنظر إلى الاتصال بواسطة مقارنته بأسلوب العطاء والأخذ، فأنت تقول شيئًا وأنا أرد عليه، ثم تقول المزيد وأنا أجيب مرة أخرى.

أو أننى أسأل وأنت تجيب مرة أخرى، وكلا منا يقوم بدور المرسل والمستقبل فى آن واحد والحقيقة أن هذا المنظور يتناول الجوانب المعقدة لعملية الاتصال الإنسانى لأنه ينطوى على المستقبل "Receiver" بإضافته لمفهوم «التغذية المرتدة الخطية» "Linear Feed Back" الذى يتيح للمرسل ممارسة درجة أعلى من درجات الضبط تجاه اتصاله ومع ذلك فقد عولجت عملية الاتصال، حيث أدركت أعلى من درجات الضبط تجاه اتصاله ومع ذلك فقد عولجت عملية الاتصال، حيث أدركت بصفته «علاقة خطية» بين السبب والنتيجة فأنا أتحدث وأنت تجيبنى، ولكن أخذ على هذا المنظور لأنه لم يقسم الاتصال إلى الطرفين يقوم أحدهما بوظيفة المنبه، بينما يقوم الآخر بدور الاستجابة أو الفعل ورد الفعل والواقع يكشف عن أن المرسلين والمستقبلين لا يتبادلون ببساطة أدوار الإرسال والاستقبال ولذلك فإن هذا النموذج الخطى البسيط الذى يعبر عن علاقة مباشرة بين السبب والنتيجة، لا يلائم جوانب عملية الاتصال المعقدة.

ثالثًا: منظور التحول المتبادل ـ Transaction Perspective:

وهو ينطوى على فكرة أساسية تشير إلى أن الاتصال ليس مجرد تفاعل بسيط بين المرسلين والمستقبلين ولكن هناك تعاملًا متبادلًا وتحوليًا Transactional ينطوى على السببية ذات الاعتماد المتبادل بين مكونات النسق، وعلى ذلك فإن الاتصال الإنسانى يشبه أية عملية دينامية

أخرى فى أنه يمكن فهمه بوضوح لو نظرنا إليه على أنه نسق يتحول المرسلون فيه إلى مستقبلين، فالاتصال من منظور الفعل لا يتضح اعتبارًا خاصًا لأفعال المرسل وردود الفعل الناجمة عنهما من جانب المستقبل، ولذلك فإن قضية من الذى يبدأ عملية الاتصال، ليست واردة فى هذا المنظور طالما أنه ليست هناك بدايات محددة أو نهايات لما يسمى «بالعمليات» والحقيقة أن أى «سلوك اتصالى» نريد أن نعزله فى لحظة معينة من أجل أن يقوم بتحليله ودراسته هو سلوك له ماضيه ومستقبله أى أنه سلوك يتميز بالبعد التاريخى... فقد وجد بدايته فى عقل المتحدث وارتبط بعقل المستقبل، وقد عاش هذان العقلان فى أماكن وأنحاء كثيرة ومتفرقة، وتحدثنا عن أشياء كثيرة من قبل، ربما إلى بعضهما أو إلى أطرافًا أخرى ونحن عندما نقوم بعزل فعل اتصالى معين، فإننا نضع له نقطة بداية افتراضية، وكذلك نضع له نقطة انتهاء افتراضية لعملية غير متناهية، وربما نحتاج إلى ذلك لكى نفهم الفعل الاتصالى ولكن لا ينبغى أن يغيب عن الذهن ذلك الثراء الذى يتميز به تدفق الاتصال بين الناس.

الفصل الثالث

أنواع الاتصال.. وأشكاله

- أنواع الاتصال.
- أشكال الاتصال.

  أولًا: الاتصال اللفظى.

  ثانيًّا: الاتصال غير اللفظى.

  ثالثًا: الاتصال غير المنظور.

  رابعًا: الاتصال الكتابى.

  خامسًا: الاتصال الإلكترونى.
- العلاقة بين التواصل اللفظى وغير اللفظى.
- طرق التواصل:

  أولًا: التواصل الوجهى ثانيًّا: لغة العيون

  ثالثًا: التواصل اللمسى رابعًا: الصمت
- اضطرابات التواصل.

يؤدى التواصل دورًا أساسيًّا فى حياة الإنسان بداية من إشباع حاجاته الطبيعية وانتهاء بتقدير الذات، إلا أن تقدير الذات لا يتم إلا من خلال التفاعل مع الآخرين فى الأسرة أو المدرسة أو العمل.. إلخ، وعلى الرغم من أن التواصل موجود فى كل زمان ومكان، إلا أن الإنسان يمارسه فى الأغلب بشكل آلى أو فطرى، سواء أكان بالإشارة أو باللغة، وهذا ما يجعله عرضه للخطأ أو الصواب فى تحقيق أهدافه.

وقد أكدت شريعتنا أهمية التواصل، حيث ورد فى محكم التنزيل: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللـهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لاَنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللـهِ إِنَّ اللـهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ) [آل عمران: 159].

وقال أيضًا: (ادْعُ إِلِى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَن سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ) [النحل: 125].

وفى الحديث الشريف قال رسول اللـه ﷺ: «اتقوا النار ولو بشق تمرة، فإن لم يكن فبكلمة طيبة». [رواه البخارى]. كما أكدت هذه الأهمية عاداتنا وتقاليدنا العربية الأصلية على المستويين الفردى والجماعى، إلا إننا نلاحظ ندرة الدراسات العلمية والكتابات التى تناولت هذا الموضوع الحيوى.

فالاتصال هو هواء الحياة الإنسانية، الاجتماعية ولا تكون إلا به، وإذا كانت له هذه الصفة فلا بد أن له أهمية قصوى.... وتنبثق أهمية التواصل من ارتباطه بالحاجات الإنسانية، فالإنسان كائن يتحرك فى الحياة مدفوعًا بحاجاته الفسيولوجية مثل الطعام والشراب وحاجاته النفسية والاجتماعية أيضًا.. وغالبًا ما يكون التواصل هو الطريق لإشباع هذه الحاجات.

أنواع الاتصال

هناك ثلاث أنواع للاتصال هى:

1- الاتصال المكانى: اتصال من خلال علاقة الحوار وما يستتبع ذلك من رؤية متبادلة بين الأطراف وتميز كل منها بسمات وخصائص تهم الطرف الآخر.

2- الاتصال النفسى: له علاقة بالصداقة التى تتطلب ظهور اهتمام متبادل واتصال نفسى مباشر يقوم على الملاحظة والاهتمام المتبادل المباشر.

3- الاتصال الاجتماعى: نسق معين يدخل فى إطاره فردين على الأقل أولًا: وثانيًّا قيمة ما هى أساس هذا الاتصال، ثالثًا تفاعل ما يرتبط بهذه القيمة.

ـ كما قسم الاتصال أيضًا إلى مباشر وغير مباشر:

1- الاتصال المباشر: أن يكون المرسل والمرسل إليه يتفاعلان وجهًا لوجه. مثال: يتناقش الإخصائى الاجتماعى مع العميل أو المدرس مع تلاميذه أو المهندس مع عماله.

2- الاتصال غير المباشر: كما هو الحال عند استخدام المرسل لأداة التليفون لنقل الرسالة إلى المستقبل فتتضمن موضوعًا يهم الطرفين.

ـ ومن أنواع الاتصال من حيث درجة التأثير كما ورد فى أحد المراجع ما يلى:

1- الاتصال الشخصى المباشر:

ويقصد به العملية التى يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص بالطريقة المباشرة وجهًا لوجه وفى اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية، حيث فيه يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما وجهًا لوجه فى مكان محدد ويكون فيه التفاعل من الجانبين.

2- الاتصال الجماهيرى:

ويقصد به الإشارة على نقل رسالة بواسطة وسائل فنية جماهيرية معينة كالصحف والمجلات والأفلام والإذاعية والتليفزيون وهى يمكن المصدر (سواء كان فردًا) من الوصول إلى المستقبل أو الجمهور قراءً ومشاهدين ومستمعين. ويتميز الاتصال الجماهيرى بالعناصر الآتية:

- إمكانية وجود جمهور كبير تصل إليه الرسالة.
- وضوح أسلوب الوساطة أو التوسط فى الاتصال بين المرسل والمستقبل.
- احتمال تأخر الاستقبال. - صعوبة الحصول على معلومات من المستقبلين.

خصائص الاتصال الجماهيرى

- يعتمد الاتصال الجماهيرى على التكنولوجيا أو وسائط النقل سواء كانت ميكانيكية أو إلكترونية، بهدف نشر الرسائل على نطاق واسع وبسرعة كبيرة إلى الجماهير المتناثرة ويغير استخدام كل وسيلة من طبيعة الاتصال إلى حد ما.
- يعمل الاتصال الجماهيرى على تقديم معانى مشتركة لملايين الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم بعضًا معرفة شخصية.
- تتسم المصادر فى الاتصال الجماهيرى بكونها ناتجة عن منظمات رسمية مثل الشبكات والسلاسل.

- تتسم رسائل الاتصال الجماهيرى بالعمومية حتى تكون مقبولة ومفهومة من الجماهير المتعددة.
- يتـم التحكـم فـى الاتصـال الجماهيرى من خـلال العديـد مـن حراس البوابة الإعلاميـة وهم مجموعة من الأشخاص الذين يتحكمون فى شكل ومحتـوى الرسـائل التـى تنقلهـا وسائل الإعلام.
- يكون رجع الصدى متأخرًا فى الاتصال الجماهيرى عن أنواع الاتصال الأخرى.

ومن أنواع وأنماط الاتصال أيضًا كما أكد عليها بعض العلماء ما يلى:

أولاً: أنواع الاتصال حسب الوسائل المستخدمة:

- الاتصال اللفظـى: ويسـتخدم فيـه اللفـظ كوسـيلة تمكـن المرسـل مـن نقـل رسـالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبـة أو غـير مكتوبـة، مثـل (المـذكرات، الخطابـات، التقـارير، الكتب........ إلخ).
- الاتصال غير اللفظى: هو عبـارة عـن تعبـيرات منظمـة تشـير إلى مجموعـة مـن معـانى يسـتخدمها الأنسـان أو يقصـدها فى احتكاكـه بـالآخرين، (لغـة الصـمت، والتعبـيرات الحسية والفسيولوجية)

ثانيًا: أنواع الاتصال من حيث درجة الرسمية:

- الاتصال الرسمى: هو الاتصـال الـذى يتم بين المستويات الإداريـة المختلفة فـى هيئة أو فى مؤسسـة بالطريقـة الرسمـية المتفـق عليهـا فى نظمهـا وتقليـدها وهـو يعتمـد عـلى التقارير والمذكرات.
- الاتصال غير الرسمى: هو الاتصـال الـذى يـتم التفاعـل فيـه بطريقـة غـير رسـمية بـين العـاملين بتبـادل المعلومـات أو وجهـات النظـر والأفكـار فى الموضـوعات التـى تتصـل بعملهم وتهمهم أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمية.

ـ ومن وسائل الاتصال (النوع الرسمى والنوع غير الرسمى) ما يلى:

1- المقابلات الخاصة.
2- الاجتماعات على مستوى الإدارة أو القسم.
3- الاجتماعات العامة.
4- المؤتمرات.
5- المكالمات التليفونية.
6- المحلات والجرائد الداخلية (التى تصدرها الشركة).
7- التقرير السنوى للموظفين.
8- الخطابات البريدية المباشرة.
9- الملصقات على الحائط.
10- النشرات الدورية.
11- النشرات الخاصة.

ويلاحظ أن كل وسيلة من الوسائل السابقة لها استخدامها الخاص.. ولذا نجد أن اختيار إحداها تتوقف على عدد من الاعتبارات مثل نوع الرسالة المطلوب توصيلها ومدى أهميتها ودرجة السرية الواجب توافرها وعدد المطلوب الاتصال بهم، السرعة اللازمة فى الاتصال، والتكلفة التى يمكن تحولها.... وعلى ضوء هذه الاعتبارات وغيرها يمكن للمسئول أن يختار الوسائل التى تحقق فعّالية الاتصال.

ثالثًا: نوع الاتصال من حيث حجم المشاركين فى العملية الاتصالية:

1- الاتصال الداخلى الفردى ـ Interpersonal Communication:

والمقصود به إدراك الفرد لذاته ولعلاقاته بالعالم المحيط به وتحديده وإدراكه الدقيق لجوانب القوة والضعف التى يملكها، بصفة خاصة إدراكه لتلك الأفعال التى تؤدى إلى التطور فى أدائه، والأعمال الأخرى التى تؤدى إلى التدهور، ومعرفة الشخص لنفسه تسهل له رؤية الآخرين، فكلما كانت معرفة الفرد لصفاته الذاتية ضعيفة ضعفت قدراته فى إدراك صفة الآخرين.

فصفات الفرد ذاته تؤثر فى تحديد المعايير التى يستخدمها فى تقييم صفات الآخرين، فعندما يكون الإنسان مرحًا فإنه يعطى وزنًا أكثر لصفة الفرح عند الآخرين، فإن الصفات الهامة التى تميز الفرد هى التى سوف يستخدمها عند تكوين انطباعه عن الآخرين أو تقييمهم.... وليس غريبًا أن يجد الفرد نفسه محبًا للآخرين الذين لديهم صفات مقبولة لديه ويرفض أولئك الذين لهم صفات لا يحبها، ويمكن القول أن الفرد يميل إلى تفسير شعور الآخرين نحوه فى ضوء ما يحمله من شعور نحوهم.

والدقة فى تصرفات الآخرين قد تعتمد على مدى قدرة الفرد على التمييز بين الفوارق بينهم، وحسن اتصال الفرد مع نفسه يجعله أكثر قدرة على توظيف إمكانياته توظيفًا كاملًا، الأمر الذى يضمن بدرجة كبيرة فعَّاليته فى التفاعل مع الآخرين.... ويكون وعى الفرد بمثابة الضوء لكافة أركان الشخصية التى يقود سلوكها الفرد، والوعى هو التعرض للعالم السلوكى الحقيقى والانفتاح عليه وليس الانحصار فى عالم داخلى من التمثيل.

وعن طريق الوعى يمكن أن يكون الإنسان حاضرًا دائمًا مع نفسه بحيث يتمكن من إدراكه لنفسه ويدرك مدى اتصالها بالعالم الخارجى ويمكن تكييف إدراكه وسلوكه بل وإعادة تشكيل شخصيته أيضًا، وهذا التخيل يعطى فرصة للفرد لتعديل مسار نموه وإعادة بناء علاقاته مع البيئة واتصالاته بها ويمثل ذلك الوظائف الأساسية للوعى الذى يحرر الفرد من سوء الاتصال والانغلاق، وتعتبر تلك الامكانية الإنسانية من الأشكال السلوكية الهادفة إلى تحسين الذات.

وهناك من أطلق على هذا النوع من الاتصال الإنسانى مصطلح الاتصال الذاتى:

والاتصال الذاتى كما اتضح سلفًا ما يحدث داخل الفرد، حين يتحدث الفرد مع نفسه وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه ومداركاته ويتضمن الاتصال الذاتى الأنماط التى يطورها الفرد فى عملية الإدراك أى أسلوب الفرد فى إعطاء معنى وتقييم للأفكار والأحداث والتجارب المحيطة به.

واتصال الفرد مع نفسه أى ذاته يعتمد على فكرته عن نفسه، وإدراكه الصحيح لخصائصه وإمكانياته ووعيه بأسلوب حياته، ويمثل ذلك ركيزة العلاقات الاتصالية الإنسانية مع نفسه والآخرين والمجتمع.

2- الاتصال المباشر بين الفرد والآخرين ـ Personal Communication (الاتصال الشخصى أو المواجهى):

الأدوار: هى نتائج خبرات السلوك، أى أنها أساليب مكتسبة من السلوك تعمل على ترجمة القيم إلى أنماط من العمل والأداء، ولذلك يكون التعلم الاجتماعى هو العمل الحاسم فى تعلم الأدوار التى تنمو مع الفرد بنمو خبراته فى الوسط الاجتماعى الذى يعيش فيه.... ويرتبط إدراك الفرد لنفسه أرتباطًا قويًا بإدراكه للآخرين وبتطور العملية الاتصالية فى سياق الأدوار التى يقوم بها الفرد، وتحدد الأدوار فى ضوء الأفعال التى يمارسها لكى يدعم الموقع الذى يحتله فى نظام العلاقات الاجتماعية والإنتاجية.

ويتحدد دور الفرد أيضًا على أنه نموذج للسلوك الاجتماعى الذى يبدو ملائمًا للفرد من الناحية الموقفية فى ضوء مطالب وتوقعات الأفراد فى جماعة، وهذه التوقعات تتوافق مع توقعات الآخرين.... والفرد الذى يتمتع بمدى أكثر اتساعًا من الأدوار التى يستطيع ممارستها لا يكون قادرًا على الاتصال والتفاعل مع الآخرين فى عدد كبير من المواقف فقط ولكنه يكون أيضًا قادرًا على التعاطف مع الآخرين.

ويدل التعاطف على قدرة الفرد على تخيل دور الفرد الآخر وعلى إدراك المواقف بالطريقة التى يراها الأشخاص الآخرون، وهذه العملية لا تدل على درجة مرتفعة من الإدراك الاجتماعى فقط، بل تدل أيضًا على قدرة عالية من الاتصال بالآخرين... ويستطيع الفرد أن يحقق النجاح عندما تكون لديه القدرة على رؤية الأمور والأحداث بنظارات الآخرين وليس بنظارته فقط.

ـ إن الاتصال المباشر بين الفرد والآخرين يتم فى صورة كلامية شفهية أو مكتوبة بحيث يترتب عليها تفاهمًا حول موضوع معين.

كما أن نجاح التفاعل الاتصالى بين الأفراد: يتوقف على القدر الذى يكون عنده

الأشخاص المشتركون فى العملية الاتصالية على وعى بحاجات بعضهم من حيث المشاعر والاتجاهات والقيم.

ويحقق هذا النوع من الاتصال للمرسل:

- الاحترام الكافى للآخرين.
- توصيل المعلومات بالأسلوب الذى يسمح بخلق بيئة تنظيمية مؤثرة وفعالة، حتى يمكن الوصول إلى الكفاءة وتطوير الفرد والاستفادة من الاختلافات.
- يؤدى الوضوح والصراحة إلى التقليل من شعور الطرفين (المرسل والمستقبل) بالإجهاد حيث يستطيعان أن يعبرا عن أرائهما بسهولة ويتقبلا أيضًا التغذية العكسية دون صعوبة.
- كما أن من نتيجة الاتصال المباشر (المواجهى) تتكون الصداقات والعلاقات الحميمة بين الأفراد ويتيح فرصة للتصرف الفورى والمباشر على تأثير الرسالة ومن ثم تصبح الفرصة أمام القائم بالاتصال سانحة لتعديل رسالته وتوجيهها بحيث تصبح أكثر فعَّالية أو إقناع.

3- الاتصال بين الجماعات الاجتماعية ـ Gnter Social Groups:

يعمل الاتصال كأساس للعلاقات الاجتماعية بكل أنواعها، حيث يمثل أداة الربط بين الناس فى الأنظمة الاجتماعية... وتصبح الجماعات الاجتماعية أنظمة اجتماعية فعالة من خلال الاتصال، كما أن محاولات الاتصال تؤدى إلى تكوين الجماعات التى توجد بفضل التفاعل الاتصالى الذى يحدث بين أعضائها... ويتأثر سلوك أعضاء الجماعات بأنماط تلك الجماعات التى ينتمون إليها.

وهناك الكثير من الأنماط ذات التأثير على السلوك الاتصالى وأهمها:

أ ـ الاتصال فى الجماعات الأولية Communication Gn Primary Groups:

وهى الجماعات التى يتزايد فيها تأثير الجماعة على الاتجاهات والسلوك والعلاقات، وفيها يتحقق الاتصال وجهًا لوجه بصورة متكررة على نحو أكثر تأثيرًا، وتبرز الخاصية الرئيسية للجماعات الأولية فى تأثيرها على العلاقات الاجتماعية للفرد.

وتمثل الأسرة وجماعات العمل أو أى جماعة ترتبط ببعضها بشكل قوى وعميق جماعة أولية وتعتبر هذه الجماعة فى الغالب جماعات غير شكلية.

ب ـ الاتصال فى الجماعات الثانوية: Commucation in Socondary Groups

وفيها تكون العلاقة بين الأعضاء ذات طابع رسمى أو تعاقدى، وتختلف عن الجماعة الأولية فى أن الاتصال فيها يعتمد على تبادل المصالح والخدمات والمعلومات والمكاسب المادية، بينما يتصف الاتصال فى الجماعات الأولية بالصفة العاطفية.

والجماعات الثانوية كجماعات شكلية تتطلب درجة معقدة من التركيب لكى تحافظ على نفسها وتحقق أهدافها، وإن كان تركيبها ضعيفًا تكون غير مستقرة مثل الجماعات المؤقته أو التى تلتقى بالصدفة أو بشكل غير دورى؛ أى أن تركيب الجماعه فى بناء متشابك الأدوار والاتصالات تساعد على جعل الجماعة أكثر استقرارًا ويمكنها من مقاومة التغيرات الشديدة، ويؤدى ذلك إلى تمكنها من البقاء لفترات طويلة.

ج ـ الاتصال فى الجماعات المنغلقة: Commanication in Exclusive Groups

والجماعات المنغلقة هى التى تقتصر عضويتها على فئات معينة مهنية أو وظيفية وتفرض هذه الجماعات مواصفات واهتمامات خاصة، منها ضرورة تقبل الأهداف والقواعد والتى تنظم العلاقة والعمل المشترك والاتصال فى هذه الجماعات يتم فى ضوء المحددات السابقة ويستخدم لتحقيق أهداف هذه الجماعة، وهو غالبًا ما يكون مقيدًا.

د ـ الاتصال فى الجماعات المفتوحة: Communication in Inclusive Groups

الجماعات المفتوحة هى كل الجماعات التى تفتح أبوابها لكل من يرغب فى عضويتها، وفى أحيان كثيرة تسعى هذه الجماعات إلى ضم أعضاء جدد إليها، وهذه الجماعات لا تفرض مواصفات خاصة للعضوية، إلا فى اهتماماتها وتقبل النظم المعمول بها، والقبول فى هذه الجماعات غير مقيد حيث يرتبط بتنوع الشخصيات والاهتمامات.

هـ ـ الاتصال فى الجماعات المنتمية:Communication in Groups Communication

تتصف الجماعات المنتمية بإحساس قوى بالتوحد والترابط وعدم القدرة على الابتعاد عن بعضها، والعضوية فى هذه الجماعات نتيجة الاتصال القوى تؤدى إلى مشاعر قوية من الإخلاص والتعاطف.

وغالبًا يكون للجماعات المنتمية قدر أكبر من القوة والفعَّالية فى المجتمع وتفرض هذه الجماعات قيودًا كبيرة للانضمام إليها لضمان الإخلاص والترابط القوى.

و ـ الاتصال فى الجماعات المرجعية: Communication in Reference Groups

الجماعة المرجعية هى التى يكون لها تأثير معيارى على سلوكنا، حيث نرجع سلوكنا دائمًا إلى معاييرها والعضوية فى هذه الجماعات غالبًا ما تكون متفقة مع اتجاهاتنا فى تقبل معاييرها تجاه تحديد نوع السلوك المناسب.

وتستطيع الجماعة المرجعية إحداث التغير فى سلوكيات الأعضاء وغالبًا ما يكون الاتصال بين أعضاء هذه الجماعات قويًّا وتكون ثقه الأعضاء فى عملية الاتصال بهم كبيرة.

4- الاتصال الوسطى: Media Communication

يسمى هذا النوع بالاتصال الوسطى لأنه يحتل مكانًا وسطًا بين الاتصال المواجهى والاتصال الجماهيرى، ويشتمل الاتصال الوسطى على الاتصال بالراديو والأفلام التليفزيونية من خلال الدوائر المغلقة.

ويشبه الاتصال الوسطى اتصال المواجهة من حيث قلة عدد المشاركين فى الاتصال وفى الغالب يكون المتلقى شخصًا و احدًا ـ وكذلك يكونون معروفين للقائم بالاتصال، وتكون الرسالة ذات طابع خاص فهى محظورة على التعميم.

والمشاركون فيه عادة ذو ثقة مشتركة ومرتبطون باتصال شخصى، وغالبًا ما يكون الاتصال الشخصى غير محكم البناء ـ Unstructured.

ويمتلك الاتصال الوسطى ببعض خصائص الاتصال الجماهيرى إذ يمكن أن يكون الفرد جمهوره غير متجانس، ويمكن أن يكون المشاركين فيه بعيدين مكانيًّا عن بعضهم بعضًا، حيث يستقبلون نفس الرسالة فى أماكن متعددة، وكذلك فإن الرسالة تنقل بسرعة وتصل الأفراد فى أن واحد، وقد يكون المتصل شخصًا عاديًّا، أو عضوًا فى مؤسسة، إلا أنه يستخدم قنوات اتصال باهظة التكاليف (كما هو الحال فى الاتصال بشبكات المعلومات وعقد المؤتمرات عن بعد) ويشبه الاتصال الوسطى الاتصال الجماهيرى من حيث استخدام معدات ميكانيكية أو إلكترونية فى نقل الرسالة.

5- الاتصال العام: Public Communication

ويعنى وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد كما هو الحال فى المحاضرات والندوات والأمسيات الثقافية وعروض المسرح ويتميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال بأنه مرتفع، كما يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة، ويضم أعضاء الجماعة تنظيم داخلى وإن كانت تقام خصيصًا لهذه الأغراض.

6- الاتصال الجماهيرى: Mass Communication

ظهرت الحاجة إلى توسيع دائرة الاتصال عندما حلت الهيئات والتنظيمات بأنشطتها وأهدافها المختلفة محل الأفراد فى عملية الاتصال وذلك مع تطور المجتمعات ونموها وزيادة أعداد المستهدفين من الجمهور وظهور وسائل الاتصال الجماهيرى.

مميزات الاتصال الجماهيرى:

يتميز الاتصال الجماهيرى بقدرته على الوصول إلى أعداد كبيرة من الجمهور فى الوقت ذاته وبأقل تكاليف، من خلال ما تقدمه التكنولوجيا الحديثة من اختراعات حتى استطاعت أن تجعل

العالم كله كقرية صغيرة يستطيع أى فرد أن يتعرف على ما يدور فيها من أحداث وأخبار فور حدوثها.

معوقات الاتصال الجماهيرى:

يواجه الاتصال الجماهيرى صعوبة فى الحصول على التغذية العكسية (رجع الصدى) بصورة فورية إلا فى بعض الأجهزة التى تستخدم عند عقد اللقاءات والندوات من مسافة طويلة.

تخطى صعوبات التواصل الجماهيرى:

اهتم العاملون فى مجال التواصل الجماهيرى بمعالجة معوقات الاتصال الجماهيرى وتوصلوا إلى أساليب متعددة للحصول على رجع الصدى مثل بحوث قيام الرأى العام واستطلاع أراء المشاهدين أو المستمعين أو القراء حسب وسيلة الاتصال المستخدمه، بجانب وجود مراكز وبرامج متخصصة للحصول على هذه الآراء من خلال التليفونات والخطابات والمقابلات الشخصية.

وسائل الاتصال الجماهيرى:

تعددت وسائل الاتصال الجماهيرى بداية من الكلمة والصورة المقروءة والمطبوعة من خلال الصحف والمجلات إلى الكلمة المسموعة من خلال أجهزة الاستماع بأنواعها المختلفة حتى وصلت إلى أجهزة التليفزيون والكمبيوتر وشبكات الإنترنت وما تقدمه من إمكانات سريعة لنقل الصورة والكلمة بسرعة فائقة عبر الأقمار الصناعية وشبكات الاتصال بأنواعها المختلفة.

شروط الاتصال الجماهيرى:

- وجود قاعدة اقتصادية متينة توفر التمويل اللازم للحصول على تكنولوجيا الاتصال.
- وجود قاعدة علمية وثقافية فى المجتمع يكون بإمكانها إنتاج المعلومات وتوزيعها واستهلاكها، ويدخل فى هذا المجال زيادة التعليم بين أفراد المجتمع فالعلاقة بين المستوى العلمى والثقافى وزيادة التعليم تتناسب طرديًّا مع تقدم وسائل الإعلام.
- وجود قدر من الكثافة السكانية فى المجتمع ذلك أن وسائل الإعلام ذات تكلفة باهظة وتشغيل هذه الوسائل بفعَّالية يحتاج إلى كثافة سكانية يمكنها أن تستهلك نتائج الوسائل الإعلامية.
- وجود مناخ ملائم لحرية الرأى والتعبير، فى المجتمعات التى تتيح المجال لإظهار الرأى والرأى الآخر وحرية التعبير.
- الإمكانيات التكنولوجية المتاحة للاتصال مثل: البرق والهاتف والأقمار الصناعية والمطابع الحديثة فإن توافرها سوف يسهم فى دعم وتطور وسائل الاتصال الجماهيرية.

Forms of communication ـ أشكال الاتصال

ينصب مفهوم الشكل فى التواصل على الرسالة التى قد تتخذ شكلًا دون آخر ومن بـين هـذه الأشكال ما يأتى:

حديث الذات: Self- talk

تظهر الذات فى كثير من الأحيان على نحو ثنائى وتتضح هـذه الخاصـية فى الخطـاب اللغـوى كأن يقول المرء أحياناً: قلت لنفسى، فكأن هناك اثنان فى داخل الذات واحد يقول والثانى يستمع أو يقول سولت لى نفسى أو أقنعت نفسى أو لمتها أو أثنيت عليها إلى أخر هـذه العبـارات التـى تتضح بمثل هذه الثنائية، وحديث الذات أو التواصـل الـذاتى شـأنه فى ذلـك شـأن التواصـل مـع الآخرين له مظاهرة وآلياته ووظائفه وعواقبه وعوائقه وهو على صلة خاصة مع مفهـوم الـذات والصحة النفسية للشخص.

التواصل بين الأشخاص ـ Communication between people

هو شكل التواصل الرئيسى الذى يتم بين شخصين وجهًا لوجه والثنائية لها أولوية فى التواصل إذ حتى لو اجتمع عدة أشخاص معًا فغالبًا ما يدور الحوار بين اثنين.

التواصل بين الفرد والجماعة:

Communication between the individual and the group

وهو الشكل الذى يتخذه التواصل عندما يكون بين فرد واحد وجماعة كـما فى قاعـة الصـف أو فى محاضرة عامة شريطة أن يكون عدد الحاضرين محدودًا حتـى لا ننتقـل مـن التواصـل إلى الاتصال.. وينقسم التواصل، كما ذكرنا إلى تواصل لفظى، وتواصل غير لفظى.

التواصل اللفظى: Verbally

وهو الشكل الشائع من التواصل حيث تتخذ اللغة اللفظية وسيلة له سواء كانـت منطوقـة/ مسموعة أو مكتوبة/ مقروءة.

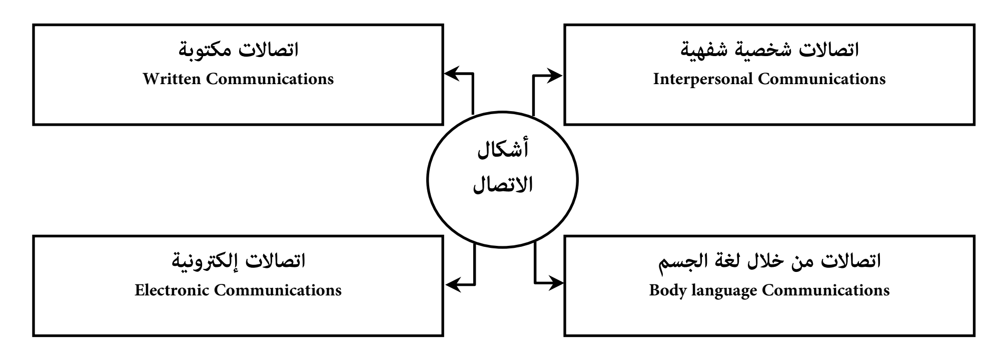
التواصل غير اللفظى: Non- verbal

لم يحظى التواصل غير اللفظى بما حظى به التواصل اللفظى مـن اهـتمام ربمـا لأنـه يحـدث بصورة شبه طبيعية ويبدو فى غالب الأحيـان وكأنـه فى خلفيـة التواصـل ويشـمل التواصـل غـير اللفظى كل أشكال التواصل التى لا تستخدم الألفاظ وبهذا المعنى فإن حركات الجسـم والوجـه والملابس والألوان والموسيقى وإيقاعات الصـوت وطبقاتـه والمكـان والزمـان والإشـارات الرمزيـة كإشارات المرور والدخان تعتبر كلها أنماط تواصل غير لفظـى وإذا كانـت هـذه الأنمـاط لم تحـظ بمثل ما حظيت به الأنماط اللفظية من اهتمام فإن هذا لا يعـنى بـأى حال مــن الأحــوال أنهـا غـير مهمة.

قد تكون الرسالة التى يطلقها شخص ما مقصودة أى موجهة إلى مستقبل معين بغرض تحقيق هدف معين وهذه الرسالة تكون واعية وهادفة بالنسبة للمرسل كما أن الاستقبال يمكن أن يكون مقصودًا من خلال الاستماع والانتباه.

وعلى النقيض من الرسالة المقصودة فإن الرسالة غير المقصودة لا تكون واعية. إن زلة لسان أو كلمة تطلق فى ثورة غضب أو إشارة عفوية أو تعبيرًا لا يكون مبناه ومعناه منسجمين ـ هى أمثلة عن رسائل غير مقصودة ـ والإرسال والاستقبال يمكن أن يكونا مقصودين أو غير مقصودين وإذا كان الإرسال المقصود وكذلك الاستقبال المقصود هى أشكال واضحة لقصدية التواصل أو عدمها فإن الاستقبال غير المقصود هو الاستقبال العارض كأن أسمع كلمة دون قصد أو بالمصادفة فتنعقد حادثة تواصل بسيطة جدًا غير مقصودة.

وهناك عدة أشكال للاتصال.. ويوضح الشكل التالى أهم أشكال الاتصال وأنواعه.



ـ وفيما يلي عرض لهذه الأشكال بشىء من التفصيل:ـ

الاتصال الشفهى

وهناك نوعين من الاتصال الشفهى:

1- الاتصال اللفظى (Verbal Communication) عن طريق الكلام.. ويؤثر بنسبة 7% على الاتصال.
2- الاتصال غير اللفظى (nov verbal Communication) ويطلق عليه أحيانًا اللغة الصامتة ويقسم بعض العلماء الاتصال غير اللفظى إلى:

- نبرة الصوت: تؤثر بنسبة 38% على الاتصال.
- لغة الجسم والإيماءات الجسدية: وتوثر بنسبة 55% على الاتصال. والتوازن فى النسب يخضع لطبيعة الرسالة وطبيعة المستهدفين.
- الاتصال غير المنظور: من خلال الأثاث والديكور والملابس (أى من خلال الأشياء).

- الاتصال الكتابى.
- الاتصال الإلكترونى.

ـ وفيما يلى شرح موجز لهذه الأنواع:

أولاً: الاتصال (التواصل) اللفظى:

ويهتم أساسًا بالكلمات المنطوقة أو المكتوبة حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال فى المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو مؤسسية أو جماهيرية، ونلاحظ اختلاف الاتصال اللفظى من شخص إلى آخر بمعنى أن كل شخص يستطيع أن يعبر عن الفكرة نفسها ولكن باستخدام كلمات مختلفة (شعر، نثر، زجل، أو لغة عامية) وهذا هو الذى يؤدى إلى التنوع فى عملية الاتصال. ويمكن تقسيم الأفراد بناء على الاتصال اللفظى لثلاث أنماط:

- النمط الأول (النمط البصرى): وهو الذى يستخدم كلمات مثل: أنا أرى، من وجهة نظرى.. أى أنه يستخدم العبارات التى تميل إلى النظر.
- النمط الثانى (النمط السمعى): وهو الذى يستخدم كلمات مثل: هل سمعت عما جرى، دعنا نفكر بصوت عال... أى يستخدم عبارات تميل إلى السمع.
- النمط الثالث (النمط الحسى): وهو الذى يستخدم كلمات مثل: أنا أشعر، أنا لدى إحساس بأن... أى يستخدم عبارات تصف المشاعر والأحاسيس.

لذا فأول خطوة فى الاتصال الناجح أن يعرف المرسل من أى نوع هو ومن أى نوع المستقبل حتى يستخدم الكلمات المناسبة.

ويقصد بالتواصل اللفظى الرمزية اللفظية باستخدام اللغة كنظام من التفاعل بين شخصين أو جماعة من الناس فى ترميز المعانى... وفى ذلك تشمل اللغة عدة مكونات هى النطق والأصوات الكلامية وقواعد النحو والصرف والتراكيب اللغويةودلالات المعانى.. وبناء على ذلك فإن للغة عدة وظائف هى:

- تعتبر اللغة من أهم وسائل التواصل الوجدانى والفكرى بين البشر.
- تعتبر اللغة وسيلة التعبير والتفاهم الإنسانى التى يعبر بها عن نفسه.
- تعتبر اللغة هى أساس مهم للحياة الاجتماعية.

للغة وظيفة تعبيرية: إن اللغة وسيلة الإنسان للتعبير عن حاجته ورغباته وأحاسيسه الداخلية ومشاعره وانفعالاته ومواقفه... ويرى علماء التحليل النفسى أن التعبير باللغة يسهم إسهامًا بالغًا فى عملية التفريغ النفسى للشحنات النفسية المؤلمة التى تجعل الفرد ينغمس فى الأحلام التى تأخذه بعيدًا عن الواقع.

للغة وظيفة تفسيرية: إنها تساعد على نقل أفكار الفرد ومشاعره للآخرين فإنها تساهم فى نقل هذا العالم إلى الفرد كى يعيشه، فهى تساعد الإنسان على تفسير ما لديه من معلومات وأفكار حتى يتضح له ما يدور حوله، يهتم بها لأنها هامة للسمع والإدراك وتفسير معانى الكلمات أو الرسالة المنطوقة التى يرسها المرسل لأنه لا بد من تفسير الرسالة.

كما أنه من خلال اللغة يستطيع الفرد أن يهرب من البيئة وكآبة الواقع والهرب إلى الخيال الذى ينقسم بدوره إلى:

أ ـ هروب مرضى: من خلال وقوع الفرد فريسة للأمراض العقلية ـ الذهانيه والجنون.

ب ـ هروب صحى: من خلال الإبداع والخيال ولذا فأن فرويد (مؤسس مدرسة التحليل النفسى) يرى أن المجنون أو الأديب أو المبدع يشتركان معًا فى صفة الهروب من الواقع إلى الأحلام والخيال غير أن الفارق الأساسى بينهما أن الأديب أو المبدع ينجح فى العودة إلى الواقع مرة أخرى وهو أكثر تمتعًا بالصحة النفسية فى حين أن المجنون يفشل فى العودة إلى الواقع مرة أخرى ويظل فى جدل وصراع بين معتقداته وضلالاته المرضية وبالتالى تسوء العلاقة بينه وبين الآخرين لأنه غير (مستبصر) بالواقع وقوانينه.

كذلك فأن اللغة لها وظيفة تخيلية ـ Imaginative Function:

- إن اللغة لها وظيفة رمزية ـ Symbolic Function حيث تمثل اللغة رموزًا تشير إلى الأشياء فى العالم الخارجى مما يجعلها تخدم كوظيفة رمزية.
- إن اللغة لها وظيفة تفاعلية ـ Interpersonal Function حيث تستخدم اللغة فى التفاعل والتواصل مع الآخرين ذلك لأن الإنسان كائن اجتماعى يتواصل ويتفاعل والتواصل مع الآخرين ذلك لأن الإنسان كائن اجتماعى يتواصل ويتفاعل مع الآخرين طوال الوقت. وصدق المثل الشعبى المصرى القائل «جنة من غير ناس ما تنداس» أى أنه لو قدر لك أن تعيش ولو فى قصر كالجنة يخلو من البشر أو «الناس الآخرين» فإنك سوف ترفض البقاء فى هذه الجنة وتفضل أن تكون فى البديل الآخر «النار» أى مكان للتواضع وبسيط وسوف تتحملها لأنك فى حضرة الآخرين ومع الناس.

أهمية التواصل الشفوى:

يعتبر التواصل الشفوى من أقدم وأهم عمليات التواصل. فقد عرفه الإنسان وأدرك أهميته منذ أقدم العصور وبصورة عامة فإن التواصل الشفوى المباشر يتسم بسمات خاصة أهمها:

* يعد أقصر الطرق وأيسرها. * أقل الطرق تكلفة وجهدًا.

* يقوم على أساس الصداقة والوضوح.

* يتم بالود والبعد عن التكلف والشكليات الرسمية.

وتكمن أهمية التواصل الشفوى ـ أيضًا ـ فى العديد من الأسباب:

1- تحتل اللغة الشفوية مكان بارزًا فى عملية التواصل الشفوى فى المجتمع نظرًا لأننا لا نستطيع أن نعيشه بدون تواصل، ولأنه بدون التواصل لا نستطيع أن نناقش أو نشرح، نفيد ونعلق ونوجه ونقبل ونرفض خاصة فى المواقف الاجتماعية التى لا تباح لنا فيها استخدام الورقة والقلم.
2- إن اللغة الشفوية هى الوسيلة الأساسية للتعليم فى السنوات الأولى من التعليم الابتدائى.
3- تعد اللغة الشفوية المدخل المنطقى لتعليم اللغة.
4- أكثر أشكال اللغة استخدامًا هى اللغة الشفوية فيها نستمع ونتحدث أكبر مما تقرأ ونكتب فهى ضرورة لبناء وتنمية الكفاءة الشخصية والحضارية والوظيفية للإنسان.
5- شيوع اللغة الشفوية حيث أن الجانب الشفوى يمثل 95% من التواصل اللغوى.
6- عناية الإسلام بالكلمة المنطوقة والمسموعة ففى القرآن الكريم والحديث الشريف والسيرة النبوية ما يدل دلالة قاطعة على اهتمام الإسلام ببيان مكانة اللغة.

فى القرآن: قال تعالى (**وَعَلَّمَ آدَمَ الأَسْمَاء كُلَّهَا**)[سورة البقرة: 31].

وبين الإسلام أيضًا خطورة الكلمة إذا استخدمت فى غير موضعها تؤدى بصاحبها إلى الهلاك يقول الرسول ﷺ: «إن أخوف ما أخاف على أمتى كل منافق عليم اللسان».

وفى نهاية حديث رواة معاذ بن جبل يقول رسول الله ﷺ: «وهل يكب الناس على وجوههم فى النار إلا حصائد ألسنتهم».

وللاتصال الشفهى الشخصى عدة مزايا منها: أنه يوفر الوقت ويسمح بالاتصال الشخصى، ويخلق روح الصداقة والتعاون ويشجع الأسئلة والإجابات ويتيح فرصة التغذية المرتدة.

مهارات الاتصال الشخصى الشفهى

1- مهارات التحدث: وتتحدد تبعًا لكل من:

* سرعة الصوت. * مستوى الصوت. * حدة الصوت.

2- مهارات الإصغاء: يمر الإصغاء بعدة مراحل هى:

* السماع. * التذكر. * التفسير.
* التقييم. * الاستيعاب * الاستجابة.

ولكى تكون مصغيًّا جيدًا وليس مستمعًا فحسب عليك بما يلى:

- سماع الرسالة وتفسيرها واستيعابها.
- للتأكد من فهمك لما قيل لا تتردد أن تطلب إعادة صياغة المرسل من الراسل حيث يعمل هذا على تقريب وجهات النظر.
- ركز انتباهك على حديث المرسل. - لا تقاطع، وانتظر حتى يتوقف.
- تعمق فى مضمون الكلمات، فقد تحمل فى طياتها معانى أخرى غير واضحة.
- لاحظ الاتصالات غير اللفظية التى تصدر من المرسل (إشاراته، حركاته، إيماءاته.. إلخ).
- اطرح أسئلة مغلقة أو مفتوحة. - توخ المرونة فى الاستجابة للحديث.
- لا تتسرع فى إصدار الأحكام.

ولكى يؤدى الاتصال اللفظى وظيفته الأساسية لا بد من مراعاة:

- مستوى المستمعين واهتماماتهم. - تحديد الفكر موضوع الحديث.
- تحديد الهدف. - تنظيم مادة العرض.
- أن يبرز الفرد مشاعره فى صوته ومدركاته.
- أن يتفاعل مع الجمهور. - المرونة وملاحظة تجاوب الآخرين.
- التغيير حسب مصلحة الجمهور.
- التحكم بصيغ المشاركة بدلًا من الصيغ الدالة على الذات.
- الرفق والكياسة فالبشر عاطفيون ويزعجهم التوبيخ وغيره.
- أن يدعو المتحدث الحاضرين بأسمائهم وأحسن ألقابهم.
- تشجيع طرح الأسئلة فى مختلف القضايا.
- الابتعاد عن الحديث عن النواحى الشخصية.
- الصمت فى بعض الأحيان فالمتحدث هو المستمع الجيد.
- منح كل عضو فرصة للمشاركة. - تهيئة جو مريح.
- تشجيع الخجولين على الحديث.
- تشجيع المعارضين على إبداء وجهة نظرهم.
- تلخيص ما تم الاتفاق عليه. - عمل محضر اجتماع وتوزيعه.
- متابعة التنفيذ. - تقييم الاجتماع ونتائجة.

ثانيًا: الاتصال (التواصل) غير اللفظى

لا تقتصر الطريقة التى نتعامل بها مع الآخر على اللغة بل تتعداها إلى استخدام الإيماءات الجسدية والاتصال البصرى ونبرة الصوت، ويمكن للتعبيرات غير اللفظية أن تكون وسيلة لتوضيح الرسالة اللفظية أو تأكيدها.

ويشكل عدم تطابق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية أحد معوقات الاتصال، وعلى الرغم من أهمية الاتصال اللفظى إلا أن التعبيرات غير اللفظية أكثر قدرة على توصيل الاتجاهات والمشاعر بل إنها أكثر ثباتًا فى الذاكرة لأنها ترى بالعين أو الحواس الأخرى (حيث تستخدم فيها أعضاء الجسم، العين، الأيدى، حركة الأرجل، تعبير الوجه).

ويعرف التواصل غير اللفظى بأنه: كل وقائع الاتصال الإنسانى التى تتجاوز الكلمات المنطوقة أو المكتوبة وأن كثيرًا من السلوكيات غير اللفظية تفسدها الرموز اللفظية.

أبعاد وأساليب التواصل غير اللفظى:

1- التواصل البدنى أو التواصل الحركى: ويقصد به حركات الجسم ويشمل على الإيماءات وتغيرات الوجه والنشاط الجسمى المرئى من ذلك ما يلى:

* التواصل بالعيون.
* حركات الفم.
* تغيرات الوجه.
* حركات الساقين والقدمين.
* حركات الرأس.
* حركات الكتفين.
* حركات اليدين والذراعين
* حركات الجسم كله.

2- التواصل غير اللفظى المرتبط باللغة: يرتبط التواصل غير اللفظى المرتبط باللغة إلى الأصوات التى يتم إنتاجها عند التحدث من حيث نغمة الصوت ومدى طلاقة الحديث.

بالنسبة لمستوى الصوت ونغمته: فالكلام الهامس يدل على صعوبة الانفتاح عند التواصل وتغيرات نغمة الصوت تدل على أن موضوعات المناقشة لها معان انفعالية مختلفة.

بالنسبة لطلاقة الحديث: إن اللجاجة عند الكلام والتردد وأخطاء اللغة تدل على حساسية موضوع المناقشة أو القلق أو التوتر.

ويعتبر الاتصال الجسدى من أهم عناصر الاتصال غير اللفظى وعليه يجب أن نراعى الآتى:

- أن نقوم عادة بتوزيع نظراتنا بين الحضور.
- أن نوجه بعض الرسائل غير اللفظية من خلال نظراتنا المعبرة للحضور.

- تعبيرات الوجه: حاول تجنب الوجه الجامد الجليدى عند التحدث، فى الوقت نفسه حاول تجنب الإفراط فى التعبيرات المسرحية.
- المظهر: ينبغى أن يتميز المظهر بالاعتدال والنظافة والتناسق والجاذبية.
- إشارات اليد: ينبغى أن تكون معبرة دون مغالاة ولا توحى بقيم سلبية.
- الوقت: الانتقال من مكان لآخر بتلقائية ونشاط وثقة من أهم عناصر لغة الجسم، ولا يفضل وضع اليدين بالجنب أو تشبيك الذراعين أو الإفراط بالنظر لأسفل أو لأعلى.

الاتصال غير اللفظى ــ Nonverbal Communication

** إذن يدخل ضمن كل أنواع الاتصال التى تعتمد على اللغة غير اللفظية، ويطلق عليه أحيانًا اللغة الصامتة ـ Silent Language ويقسم بعض العلماء الاتصال غير اللفظى إلى ثلاث لغات هى:

أ ـ لغة الإشارة: Silent Language وهى تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التى يستخدمها الإنسان فى الاتصال بغيره.

ب ـ لغة الحركة أو الأفعال: Action Language وتتضمن جميع الحركات التى يأتيها الإنسان لينقل لغيره ما يريد من معان أو مشاعر.

ج ـ لغة الأشياء: ObJect Language ويقصد بها ما يستخدمه مصدر الاتصال غير الإشارة والأدوات والحركة للتعبير عن معان أو أحاسيس يريد نقلها للمتلقى، فالملابس والأدوات الفرعونية التى تستخدم على المسرح مثلًا يقصد من استعمالها نقل الإحساس بالجو والزمان الفرعونى إلى المشاهدين لكى يعيشوا فيها طوال عرض المسرحية، وارتداء اللون الأسود فى كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن الذى يعيش فيه من يرتدى ملابس سوداء.

ويذهب راندال هاريسون ـ Randall Harrison إلى أن الاتصال غير اللفظى يمتد ليشمل تعبيرات الوجه والإيماءات والأزياء والرموز والرقص والبروتوكولات الدبلوماسية.. ويقسم هاريسون أنواع الإشارات غير اللفظية إلى أربعة هى:

أ ـ رموز الأداء: Performance Code وتشمل حركات الجسد.. مثل تعبيرات الوجه وحركات العيون والإيماءات وكذلك ما أطلق عليه «شبه اللغة» مثل.. نوعية الصوت، الضحك، الكحة.

ب ـ رموز اصطناعية: مثل: نوع الملابس، وأدوات التجميل، والأثاث والمعمار والرموز المعبرة عن مكانة الإنسان.

ج ـ رموز إعلاميـة: نتيجـة الاختبـارات والترتيـب والابتكـارات مـن خـلال اسـتخدام وسـائل الاتصال الجماهيرية مثل: حجم «البنط» الخط ونـوع الصـورة والألـوان والظـلال ونـوع اللقطة التليفزيونية.. بعيدة أو متوسطة أو مقربة وكـذلك أسـلوب اسـتخدام الموسـيقى والمؤثرات الصوتية.

د ـ رموز ظرفية: وتنبع من استخدامنا للوقت والمكان ومن خلال ترتيـب المتصـلين والأشـياء حولهم مثل ترتيب جلوس الزوار حسب أهميتهم الاجتماعية أو تجاهـل شـخص تعرفـه بطريقة متعمدة.

وضع الجسم والعلاقات المكانية عند التواصل:

وتشير تلك النقطة إلى المسـافة بـين المرسـل والمسـتقبل أثنـاء عمليـة التواصـل والتقـارب أو الابتعاد بينهما.

لغة الجسم: Body Language

فيما يلى بعض الدلالات للسلوك غير اللفظى وهى تعتمد على الملاحظات:

التصرف غير اللفظى	الدلالات العلمية
• الابتسامة.	• الارتياح أو الرضا أو الموافقة.
• قضم الشفاه.	• العصبية أو الغضب أو الضيق.
• رفع الحواجب.	• المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة.
• رفـع الحواجـب مـع تحريـك الشـفاه أو الكتف.	• التعجب أو الاندهاش.
• رفع الحواجب مع ابتسامة مصطنعة.	• التهكم أو السخرية.
• تضييق العين.	• عدم الموافقة أو الشعور السلبى.
• الإيماءات لأعلى ولأسفل.	• المتابعة والإنصات أو التأثير.
• الانحناء للأمام.	• الاهتمام أو العناية.
• الحركة الكثيرة فى الجلسة على الكرسى.	• القلق والسأم أو التعب.
• الاستقامة والاعتدال فى الجلسة.	• الثقة بالنفس.
• الاسترخاء على الكرسى.	• السأم واللامبالاة.

الدلالات العلمية	التصرف غير اللفظى
• الإنصات أو تركيز الانتباه.	• تركيز العين فى عين الطرف الآخر.
• البرود أو الهروب أو اللامبالاة أو العصبية.	• تجنب تلاقى الأعين.
• الملل والضجر.	• التثاؤب.
• الموافقة أو الطمأنينة أو التشجيع أو الصداقة.	• التربيت على الكتف.

وقد ذكر بعض العلماء أن هناك ثلاث جوانب أخرى هامة للاتصال غير اللفظى من جانب المرشد وهى: الحساسية والتطابق التزامن.

(أ) الحساسية: Sensitivity أن المرشد الماهر بوسعه فى أثناء المقابلات أن يرسل رسائل غير لفظية فعَّالة (للمسترشد) أكثر من المرشد غير الفعال، وهذه العملية تمضى بين الترميز (الإرسال) encoding وعملية فك الشفرة أو فك الرموز decoding (الاستقبال) وتدل نتائج البحوث على أن الإناث فى مختلف الثقافات أكثر مهارة من الذكور فى عملية فك الرموز بمعنى أنهن أكثر حساسية للإشارات غير اللفظية الصادرة عن الآخرين.

(ب) التطابق: (الأصالة) Congruence إن العلاقات الإنسانية بين سلوكيات المرشد غير اللفظية وسلوكياته اللفظية (رسائله اللفظية) لها نتائج على العلاقات الإرشادية، بصفة خاصة عندما تكون هذه الرسائل مختلطة أو غير متطابقة. فالرسائل المختلطة تصبح مشوشة وغير مفهومة بالنسبة للمرشد.

وفى رأى جازدا وزملائه (1977م) gazada et al أن هناك رسالتان أحداهما لفظية والأخرى غير لفظية.. فإن المسترشد يكون فى الغالب أكثر ميلًا لتصديق الرسالة غير اللفظية، كما لو وجد المسترشد التطابق بين أقوال المرشد وأفعاله وتصرفاته (الجوانب غير اللفظية) فإن العلاقة بين المرشد والمسترشد تمضى فى طريق ميسر وتزداد قوتها.

(ج) التزامن: Synchrony يقصد بالتزامن درجة التناغم بين السلوك غير اللفظى بين الرشد والمسترشد؛ ولكى نساعد المسترشد فى تفاعلاته فى الجلسات الإرشادية وبصفة خاصة الأولى منها قد يكون من الضرورى أن تضاهى السلوكيات غير اللفظية للمسترشد، وهذا من شأنه أن يبنى الألفة والمشاركة ولا يعنى ذلك أن يقلد المرشد، كل حركة تصدر عن المسترشد.

ويحدث عدم التناغم أو التوافق عندما يأخذ المرشد والمسترشد أوضاعًا متنافرة كأن يميل

المسترشد للخلف فى استرخاء بينما يثنى المرشد إلى الأمام فى انتباه عندما يبدو على وجهه وكذلك عندما يتحدث المسترشد فى صوت خافت ضعيف بينما يعمد المرشد إلى رفع صوته بشكل ملحوظ.

- إن التعرف على الجوانب غير اللفظية لدى المسترشد واكتشافها من الأمور الهامة فى عملية الإرشاد لعدة أسباب منها:

- أن السلوكيات غير اللفظية الصادرة عن المسترشدين تعتبر أدلة لانفعالاتهم.
- أن هذه السلوكيات غير اللفظية تعتبر جانبًا من تعبير المسترشدين عن أنفسهم.

ثالثًا: الاتصال غير المنظور من خلال الأثاث والديكور والملابس

ديكور المكتب: لاحظ الطريقة التى يستخدمها البعض فى تزيين مكاتبهم وترتيبها. أيمكن لهذا الأمر أن يقول شيئًا عن شاغلى هذه المكاتب؟ أيمكن أن يحقق اتصالًا فعالًا؟

الملابس: كذلك نوع الملابس ومستواها يمكنه أن يرسل رسالة من مرتديها إلى مستقبلها عن مكانة المرسل أو وظيفته أو مستواه الاجتماعى.

رابعًا: الاتصال الكتابى

إن الاتصال الكتابى الفعال له قواعده الواضحة البسيطة وحتى تصل إلى القارئ يجب أن تضع النقاط التالية فى الاعتبار:

ـ اعرف الموضوع الذى تطرحه: لا بد أن تصل إلى الموضوع بسرعة ومنذ البداية فإنه من الأفضل أن يعرف القارئ ما تريد طرحه من أول فقرة أو على الأكثر الفقرة الثانية.

ـ اعرف القارئ: بالطبع أنت تعرف القارئ المستهدف وأنت تكتب الرسالة، فمستوى ثقافة قرائك يجعلك تحدد لغتك، والطريقة التى تعرض بها أفكارك، ونوع الحوار الذى تختاره والنقاط التى تركز عليها.

ـ نظم أفكارك: أى رسالة لا بد أن تنظم كالآتى: افتتاحية، مقدمة، عرض الموضوع الرئيسى، مع تضمين توصياتك ثم الخاتمة.

وتتعدد أنواع الاتصال الكتابى ونذكر منها الآتى:

اجتماعات العمل: ولكى ينجح الاجتماع يمكن أن تقوم بالآتى:

* شارك الآخرين فى جدول الأعمال مقدمًا. * ادع فقط أهم الأفراد.

* تجنب ازدحام الجدول بالعديد من الموضوعات. * اختر المكان المناسب.

* راع الراحة والإضاءة للحاضرين. * دوّن ملاحظات ووزعها بعد الاجتماع.

العرض:

* ادرس الموضوع ونظمه مسبقًا.
* اعرف ما يمكنك معرفته عن مستمعيك قدر الإمكان.
* استخدم الفيديو أو الوسائل السمعية لكى تزيد من الفهم وتجذب الانتباه.
* قم بإعداد مذكرة صغيرة ولكن لا تقرأ منها.
* قم بعمل بروفة على العرض وخاصة للمحتوى الجديد.
* توقع أسئلة معينة وحاول تجهيز إجابة لها.

الخطابات:

* نظم أفكارك قبل أن تبدأ.
* اكتب مسودة أولى.
* راجع بدقة.
* صحح الأخطاء اللغوية.
* نظم الخطاب.
* اكتب المسودة النهائية.

التعميمات:

* يجب أن يكون التعميم مهذبًا ومباشرًا.
* يجب أن يتم شرح النقاط بوضوح.
* نظم محتوى التعميم.

التقارير:

* افهم هدفك قبل كتابة المسودة فالمضمون له أهمية كبيرة حتى يكون سهل القراءة.
* ضع عنوانًا رئيسيًا وعناوين جانبية.
* ضع جدولًا للمحتوى.
* ضع مقدمة.
* ضع ملخصًا للتقرير.

ويستحسن فى كل الأعمال الكتابية المراجعة أكثر من مرة، ويمكن الاستعانة بشخص آخر فى المراجعة لزيادة المصداقية.

إعداد المذكرات وكتابتها:

يراعى عند كتابة المذكرة ما يلى:

* تحديد الهدف من كتابة المذكرة.
* تحديد موضوع المذكرة.
* تحديد الشخص أو الجهة التى توجه إليها المذكرة.
* اختيار المفردات والعبارات الواضحة التى تعبر بدقة عن موضوع المذكرة.
* كتابة المذكرة بإيجاز ودون «حشو» أو أخطاء لغوية.
* مراجعة المذكرة وإخراجها بشكل نهائى.

خامسًا: الاتصال الإلكترونى:

ويتمثل فى الإنترنت، الفاكس، التلكس، الفيديو كونفرانس، وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة التى ساهمت فى جعل العالم يبدو كقرية صغيرة.

العلاقة بين التواصل اللفظى والتواصل غير اللفظى:

أن العلاقة بين التواصل اللفظى، والتواصل غير اللفظى: هى بمثابة علاقة تبادلية، ربما يؤكد بعضها البعض، أو يحل بعضها مكان الآخر، ويكمل بعضها البعض الآخر وقد يتعارض مع بعضها البعض.. وذلك على النحو التالى:

1- التكرار: فمثلًا عندما تكون الرسالة لفظيه وقيل لشخص «تفضل اجلس فى المقعد» ويشير المتحدث إلى داخل الغرفة وإلى المقعد ـ فهذه الإشارة تعتبر تكرارًا غير لفظى لما قاله.

2- التعرض: فإذا قلت لشخص «إنى أحبك» ولكن نبرات الصوت فى صورة فظة غاضبة ـ فإن الدلائل تشير إلى أنه: عندما نستقبل رسالتين متعارضتين: إحداهما لفظية فإننا نميل إلى تصديق الرسالة غير اللفظية.

3- الإحلال أو البديل: فى كثير من الأحيان نستخدم الرسالة غير اللفظية مكان الرسالة اللفظية، فحين تسأل شخصًا ما كيف حالك؟ فإنك قد تتلقى منه ابتسامة، وهذه الابتسامة تحل محل الجواب اللفظى: أنا بخير.

4- التكملة: يمكن أن تقوم الرسالة غير اللفظية بدور التكملة لرسالة لفظية عن طريق تعديلها أو تقويمها فإذا كان شخص ما يتحدث عن الإحساس بعدم الارتياح وكانت كلماته متسارعة ويشوبها أخطاء فى النطق، فإن هذه الرسالة غير اللفظية تضيف إلى التعبير اللفظى حالة عدم الارتياح.

5- الخبرة: إن الرسائل غير اللفظية يمكن أن تؤكد الرسائل اللفظية ـ وهى غالبًا تؤيد من تأثيرها فإذا كانت تنقل انشغالك أو اهتمامك عن طريق الكلمات فإن رسالتك يمكن أن تكون أقوى عن طريق تلميحات غير لفظية أقوى مثل تقطيب الجبين والحاجبين أو العبوس أو الدموع وهذا النوع من العاطفة الذى ينقله الفرد يظهر أكثر بتعبيرات الوجه وينقل البدن وصفًا أفضل لشدة الانفعال.

6- التنظيم: يساعد التواصل غير اللفظى على تنظيم انسياب المحادثة فمعظمنا يلاحظ أنه عندما يومئ برأسه لشخص بعد أن يتحدث فإن هذا الشخص يميل إلى الاستمرار فى الحديث، ولكن إذا أشحنا بوجهنا بعيدًا أو غيرنا فى وضع الجلسة، فإن الشخص قد

يتوقف عن الحديث ولو مؤقتًا، إننا كثيرًا ما نعتمد على الإشارات كـردود فعـل لبـدء أو إيقاف محادثة وللدلالة على ما إذا كان الشخص الأخر مصغيًّا لنا.

طرق التواصل ـ Modes of communication

لقد تم عرض طرق التواصل فى أحد المراجع على النحو التالى:

أولاً: التواصل الوجهى ـ Facial communication

خلال تفاعلاتنا التواصلية تنقل وجوهنا رسائل خصوصًا رسائل عن انفعالاتنا مثـل انفعـالات السعادة والدهشة والخوف والغضب والحزن والاشمئزاز والاحتقار والاهتمام والحيرة والتصميم.

ويدرس الباحثون هذه التعبيرات وتشابهها واختلافهـا بـين النـاس بتقسـيم الوجـه إلى ثـلاث مناطق للتعبير الانفعالى وهى: الجبهة والحاجبان، العيون والجفون والمنطقة السفلى من الوجـه بـدءًا مـن قنطـرة الأنـف إلى الـذقن وبعـض التعبـيرات أكـثر وضـوحًا مـن غيرهـا فقـد تعـرض المفحوصون فى بعض الدراسات على تعبيرات السعادة بدقة تـتراوح بـين 5% -100% والدهشـة من 38% - 86% والحزن من 19% - 88% وتظهر دراسات فى هـذا المجـال أن النسـاء والبنـات أكثر دقة فى الحكم على معنى التعبيرات الوجهية من الرجال والأولاد.

وتدرك التعبيرات الوجهية على نحو مختلف وفقًا للسياق الذى تتم فيه فعنـدما قـدم وجـه مبتسم ينظر إلى وجه كئيب قدر المشاهد الذى قدم له الوجه أنه لئيم وساخر أمـا عنـدما قـدم الوجه ذاته وهو ينظر إلى وجه مقطب فقد حكم عليه بأنه مسالم وودى.

تميز التعبيرات الوجهية أيضًا الاستجابات التى تسمح ثقافة ما بإظهارها علنًـا وتلـك التـى لا تسمح بها. ففى إحدى الدراسات شاهد تلاميذ أمريكيون ويابانيون فيلمًا يصور عملية جراحيـة وسجلت أشرطة فيديو لتعبـيرات الطـلاب الوجهيـة أثنـاء مشـاهدتهم للقـيم لوحـدهم وكـذلك عندما شاهدوه مع آخرين وقد أظهر الطلاب الأمريكيون واليابانيون استجابات متماثلـة عنـدما كانوا بمفردهم أما عندما كان هناك آخرون فقد أظهر الطلاب الأمريكيون تعبيرات وجهية تشعر بعدم المتعة فى حين أن الطلاب اليابانيين لم يظهروا أى انفعالات عميقة.

ثانيًا: لغة العيون: The eye Language

بينما تقبع الأذنان خاملتين على طرفى الوجه وخاليتين من أى أثر للحركة أو النشاط باستثناء احمرارهما أحيانًا فإن العينين تحتلان مكانة بـارزة فى أعـلى منتصـف الوجـه: شاشـتان ملونتـان تغمضان وتفتحان بدرجات متفاوتة وتتحركان يمنة ويسرة ويتفاوت حجمهما وشكلهما ولـونهما

عند الناس بصورة لافتة بالإضافة إلى أنهما تعكسان الأحوال الصحية والنفسية للمرء لقد شكلت جمالية العيون وقدرتهما التعبيرية موضوعات كثيرة للشعراء والكتاب فالعيون أداة تواصل حيـة وفعالة.

وقد حدد الباحثون فى مجال التواصل غير اللفظى عدة وظـائف مهمـة تؤديهـا نظـرة العـين منها:

أ ـ وظائف نظرة العين: Jobs eye look

ب ـ مراقبة التغذية الراجعة: A feedback control

عندما تتحدث مع شخص ما فأنت تنظر إلى الشخص وكأنك تسأله عما يفكـر فيـه أو كأنـك تحثه على أن يستجيب لما قلته، كما أنك تنظر إلى المتكلم حتى تشعره بأنك تسـتمع إليـه، وقـد لوحظ أن المستمعين ينظرون إلى المتكلم بأكثر مما ينظر المتكلمون إلى المستمع وتتراوح النسـبة المئوية للتفاعل البصرى فى أثناء الاستماع من 62% - 75% أما فى أثناء الحديث فتكون بين 38% - 41% فإذا انعكس الوضع فإن التواصل يضطرب.

ب ـ المحافظة على الاهتمام والانتباه: Maintain interest and attention

عندما تتحدث مع شخصين أو ثلاثة فأنت تحافظ على التواصل البصرى حتى تضـمن انتبـاه المستمعين واهتمامهم وعندما لا ينتبه أحد لك فمن المحتمل أن تزيد من تواصلك البصرى معـه على أمل أن يزيد هذا من اهتمامه وعندما تحاول أن تقول شـيئًا مهـمًا فأنـت تنظـر بتركيـز إلى مستمعيك وكأنك تمارس ضربًا من السلطة البصرية مانعًا إياهم من الانتباه إلى أى شىء أخر.

ج ـ الإيذان بتبادل الدور فى الحديث:

Authorize the exchange of the role in the interview:

يمكن للتواصل البصرى أن يفيد فى أخبار الطرف الآخر فى الحديث بأن قناة التواصل مفتوحة وأن فى وسعه أن يتحدث الآن فعندما يطرح المعلم سؤالًا ثم ينظـر إلى طالـب معـين فـإن هـذا يشير دون أى رسالة لفظية إلى أن هذا الطالب هو الذى سيجيب ويفترض عـادة أن مـن تنتهـى النظرة عنده هو الذى سيرد.

د ـ توضيح طبيعة العلاقة:The nature of the relationship

يساعد التواصل البصرى على بيان ما إذا كانت العلاقة بين شخصين سـلبية أو إيجابيـة فعنـدما تحب شخصًا ما فأنت تزيد من تواصلك الـبصرى معـه، ويـرى أحـد البـاحثين أنـه عنـدما يتجـاوز التواصل البصرى 60% من تفاعل ما فإن الناس فى هذه الحالة يكونون مهتمين ببعضـهم أكـثر مـن

اهتمامهم بالرسائل اللفظية المتبادلة ويمكن للتواصل البصرى أن يكشف عن نزعة سلطوية فالشخص العادى ينظر عندما يسمع أكثر مما يفعل ذلك عندما يتكلم.

2- وظائف التجنب البصرى: Avoidance of visual functions

إن تنظر فى اتجاه شخص بعينة فهذا له أكثر من مغزى وأن تشيح بنظرك عن شخص بعينه فهذا له أيضًا أكثر من مغزى منها ما يلى:

أ ـ المحافظة على توازن النظر والإشاحة:

To maintain a balance of view and Bridling

لا ينظر المرسل والمستقبل إلى بعضهما عادة طوال فترة التواصل دون انقطاع فكأن هناك فواصل راحة لا بد منها وتتفاوت مدة هذه التواصل وفقًا لاعتبارات مختلفة.

ب ـ تخفيف الحرج : Ease Critical

يصعب على شخص مذنب أن ينظر مباشرة إلى عينى شخص له علاقة بهذا الحرج أو الذنب فإن التلميذ الذى ضبط وهو يغش أو الابن الذى كذب على والده أو الموظف الذى أهمل فى أداء واجبه يصعب عليهم النظر فى وجه المدرس أو الأب أو المدير على التوالى. إن هذه الإشاحة تعبير عن الاعتراف بالذنب والندم لاقترافه أما إذا قرر هؤلاء إنكار ما فعلوه فإنهم يتعمدون عدم الإشاحة بنظرهم مبالغة منهم فى تأكيد براءتهم.

ج ـ الالتزام بالقيم الدينية والاجتماعية والثقافية:

Commitment to religious values, social and cultural rights

تحدد هذه القيم قواعد لإشاحة النظر كغض الرجل طرفه عن امرأة وكذلك المحافظة على خصوصية الناس عمومًا فإذا رأيت شخصين يتجادلان بشىء من الحدة فقد أشيح ببصرى عنهما حتى لا يبدو نظرى إليهما اختراقًا لخصوصية موقفهما.

د ـ الانسجام مع السلوك الإنسانى العام:

Harmony with human behavior- General

نحن نقوم بهذا بصورة تكاد تكون طبيعية فالناس عمومًا لا يحملقون فى وجوه بعضهم خصوصًا إذا كانوا لا يعرفون بعضهم وحتى لو كان أحدنا يحملق فى شخص آخر دون أن يحس فإنه سرعان ما يتظاهر بأنه لم يكن ينظر إليه إذا أحس به أن العيون أدوات قارة فى محاجرها لكنها تعطى انطباعًا قويًا باختراق حدود الآخرين ولنتجنب إعطاء مثل هذا الانطباع المزعج للناس فإننا نشيح بأبصارنا عنهم.

هـ ـ التعبير عن اللامبالاة وعدم الاهتمام:

Expression of indifference and lack lack of interest

إذا لم أكن مهتمًا بشيء أو بشخص فإني لا أنظر إليه وإذا كنت مهتمًا به ولا أريد إظهار هذا الاهتمام فإني أشيح ببصري أيضًا

و ـ التعبير عن الغضب: And the expression of anger

ونشيح بأبصارنا عن الناس تعبيرًا عن استيائنا منهم لسبب ما وحتى عندما يتخاصم اثنان ويلتقيان بالصدفة فى مكان ما فإنهما لا ينظران إلى بعضهما بعضًا، وهكذا فإن النظر أو الإشاحة يحملان رسائل تواصلية ذات مغزى وأدوات تعبيرية ومخفضات للحرج والقلق ولا بد من استخدام هاتين الأداتين المهمتين على نحو مدروس ضمانًا لتحقيق أهدافنا التواصلية.

ثالثًا: التواصل اللمسى: Tactile communication

اللمس ضرب قوى من ضروب التعبير التواصلى فالأم تحتضن ابنها والمدرس يربت على كتف تلميذه والناس يتصافحون مع بعضهم بعضًا وغير ذلك من سلوكيات لمسية تشى بمعان تواصلية ويمكن للمس أن يوصل معان رئيسية هى:

المشاعر الإيجابية: Positive emotions

كالدعم والتقدير والحب ويتم التعبير عنها لمسيًّا خصوصًا بين الناس الذين تربطهم علاقات حميمة.

الضبط: Settings

كأن نحث على سلوك ما أو نوقف سلوكًا آخر واللمس بهذا المعنى يوحى بالسلطة فيبدأ صاحب السلطة الأعلى باللمس (كان يضع يده على كتف صاحب السلطة الأدنى) وبالمقابل سيكون من عدم اللياقة أن يبدأ صاحب السلطة الأدنى بمثل هذا السلوك.

رابعًا: الصمت: Silenca

الصمت أداة اتصال فهو يمكن أن يكون دالًا وبليغًا أنه قد يعبر عن الرضى أو الرفض أو الاحتجاج أو الخوف أو الحزن.. إلخ. والصمت يؤدى عدة وظائف منها:

أ ـ إتاحة الوقت للتفكير وتهيئة المرسل للإرسال وكذلك تهيئة المستقبل للاستماع.

ب ـ العقاب أو إظهار اللامبالاة. ج ـ استجابة للقلق أو الخجل أو التهديد.

د ـ تفادى التواصل لمنع نتائج سلبية. هـ ـ توصيل المشاعر.

و ـ الإشعار بعدم وجود شىء يقال.

اضطرابات التواصل

يعرف اضطراب التواصل بأنه: قصور فى قدرة الفرد على التفاعل والتواصل مع الآخرين، ونتيجة لذلك يكون عاجزاً عن تلبية رغباته والتعبير عنها، وبالتالى يكون فى حالة تبعية دائمة لغيره بحيث يحتاج إلى مساعدة الغير، وينعكس هذا العجز فى كل جوانب حياته النفسية والاجتماعية.

وبذلك يقصد باضطرابات التواصل ما يلى:

1- اضطراب التواصل اللفظى (اضطرابات اللغة والكلام):

ويقصد بها الاضطرابات التى تحدث فى عملية النطق والكلام وهى اضطرابات تتعلق بمجرى الكلام أو الحديث ومحتواه ومدلوله أو معناه وشكله وسياقه وترابط الأفكار والأهداف ومدى فهمه من الآخرين، وأسلوب الحديث، والألفاظ المستخدمة، وسرعة الكلام.

2- اضطراب التواصل غير اللفظى (قصور المهارات الاجتماعية):

يقصد باضطراب التواصل غير اللفظى: الاضطراب الذى يحدث لكل وقائع الاتصال الإنسانى التى تتجاوز الكلمات المنطوقة أو المكتوبة، ويمكن أن نطلق عليها المهارات الاجتماعية والتى يحدث بها نقص أو اضطراب وتؤدى إلى سوء التوافق الاجتماعى للفرد، واضطراب مهارات السلوك غير اللفظى (المهارات الاجتماعية) عديدة منها: عدم القدرة على التعبير الانفعالى السليم، عدم القدرة على ضبط الانفعالات، نقص الحساسية الانفعالية، نقص مهارة التفاعل الاجتماعى أثناء عملية التواصل، عدم القدرة على فهم الإشارات والإيماءات والحركات المصاحبة للكلام أو كيفية توظيفها.. وغيرها من الاضطرابات. والنقص فى المهارات الاجتماعية الذى يحدث للطفل نتيجة أسباب عديدة منها: العضوية والوظيفية والنفسية والبيئية، والتى بدورها تؤدى إلى عرقلة عملية التواصل الاجتماعى وإلى سوء التوافق الاجتماعى خاصة لدى الأطفال ذوى الاحتياجات الخاصة.

الفصل الرابع

- الاتصال الاجتماعى.
- التواصل.. والاختلاف.
- التواصل.. والكفاية.
- الاتصال.. والمؤسسة التعليمية.
- التواصل.. والأصدقاء.
- الاتصال الإنسانى.. والمخ.
- الاتصال الإنسانى.. والبرمجة اللغوية العصبية.

قبل أن نتحدث عن الاتصال الاجتماعى.. سوف نتحدث بإيجاز عن الذكاء الاجتماعى.... والذكاء الاجتماعى «هو القدرة على إدراك العلاقات الاجتماعية، وفهم الناس والتفاعل معهم، وحسن التصرف فى المواقف الاجتماعية ونجاح الفرد فى حياته الاجتماعية».

ويعرف «حامد زهران» الذكاء الاجتماعى إجرائيًا: أنه حسن التصرف فى المواقف الاجتماعية، القدرة على التعرف على الحالة النفسية للمتكلم، والقدرة على تذكر الأسماء والوجوه وسلامة الحكم على السلوك الإنسانى.

مظاهر الذكاء الاجتماعى

هناك مظاهر عامة ومظاهر خاصة للذكاء الاجتماعى هى:

أولًا: المظاهر العامة:

- التوافق الاجتماعى: يتضمن السعادة مع الآخرين والالتزام بأخلاقيات المجتمع.
- النجاح الاجتماعى: يتضمن النجاح فى معاملة الآخرين والاتصال الاجتماعى بهم.
- الكفاءة الاجتماعية: يتضمن بذل كل جهد لتحقيق الرضا فى العلاقات الاجتماعية.
- الإتيكيت: يتضمن اتباع السلوك المرغوب اجتماعيًا وأصول المعاملة والتعامل السليم مع الآخرين.

ثانيًا: المظاهر الخاصة:

- التعرف على الحالة النفسية للآخرين.
- حسن التصرف فى المواقف الاجتماعية.
- سلامة الحكم على السلوك الإنسانى.
- روح الدعابة والمرح والاشتراك مع الآخرين فى مرحهم.

مجالات العلاقات الاجتماعية

1- الأسرة: إن الأسرة أول مجال يظهر فيه الفرد مهاراته الاجتماعية، ففيها يحادث أبويه وإخوته ويشترك معهم فى الأنشطة المختلفة، مثل العمل المنزلى والنزهات، والمناقشات

وغيرها من الأنشطة التى تؤثر على إكساب الفرد القدرة على الحديث والتحاور فيجب على الفرد أن يشارك فى ذلك حتى يدرب نفسه على التعاطف والرحمة والمودة فى أسما معانيها.

2- الأقارب: إن علاقات القرابة هى أهم علاقات داخل المنزل وتأتى أهمية هذه العلاقة فى أن الأقارب مستعدون لتقديم العون عند الحاجة ومعدل التواصل معهم يعتبر كبير فيجب على الفرد أن يندمج معهم فهم أول من يكتشفون إمكانيات الفرد الاجتماعية بعد الأسرة.

3- الجيران: الجيران مهمون جدًّا خصوصًا لأفراد الأسر الذين يقضون معظم أوقاتهم فى المنزل، وذلك بحكم القرب المكانى، فعلى الفرد الخروج معهم وعرض مساعدته عليهم ومشاركتهم فى تنظيم الشارع والحديقة ورى النبات فهى طريقة لاكتساب المهارات الاجتماعية والتواصل الجيد.

4- الأصدقاء: إن تكوين عدد كبير من الأصدقاء يساعد فى قضاء وقت أطول بينهم وذلك يؤدى إلى انخراط الفرد معهم ومشاركتهم فى الأنشطة الاجتماعية كالحفلات والمناسبات والمجاملات.

5- زملاء العمل: إنك تقضى مع زملاء العمل وقت كبير فإذا تواصلت معهم بكفاءة وفعَّالية عن طريق البشاشة والقبول والمناقشات المتزنة والتعاون والحميمة وهنا تكون فرصة الفرد كبيرة فى النجاح الاجتماعى بشكل عام.

6- الغرباء: وهم الذين لا نعرفهم، كمن نشاهدهم فى جهاز التلفزيون أو نراهم لأول مرة فى الطريق، أو نتحدث معهم صدفة ولا شك أن المشاعر التى تداهمنا إزائهم هى التوجس والريب، فيرد الآخر بفتور أو بستغراب!! خصوصًا فى هذا الزمن الذى ضعفت فيه أواصر العلاقات الاجتماعية الطيبة وبطبيعة الحال لا يشغل بالنا الغريب إلا إذا احتجنا إلى مساعدته.

أهمية الاتصال الاجتماعى وخصائصه

إن الاتصال حاجة نفسية واجتماعية أساسية لا غنى عنها للإنسان، إنها تبدأ منذ اللحظات الأولى فى حياته وتستمر مع استمرار الحياة. ويمكن تلخيص أهمية الاتصال الاجتماعى فيما يلى:

1- التعليم: يعمل الاتصال على نشر المعرفة الإنسانية الهادفة وتعميمها، ذلك إن نشر المعرفة يثرى العقل والشخصية ويساعد فى رصد مهارات الإنسان وزيادة قدراته عبر مراحل نموه ويمكنه من مواجهة المشاكل المستجدة والتغلب عليها.

2- التثقيف: يعمل الاتصال على نشر الإبداع الفنى والثقافى وحفظ التراث وتطويره مما يؤدى إلى توسيع آفاق الفرد المعرفية وإيقاظ الخيالات والمواهب والإبداع ونقل خبرات وأفكار ومبتكرات شعب معين لشعب آخر ومن جيل لآخر ومن جماعة لآخرى.

3- التقارب الاجتماعى: يتيح الاتصال الفرصة للإنسان كى يتزود بأنباء الآخرين فى محيطة الاجتماعى والإنسانى، وهذا يزيد من فرص التعارف الاجتماعى، والتقارب والتفاهم لظروف وأحوال الآخرين والشعور معهم.

4- التنشئة الاجتماعية: تعرف التنشئة الاجتماعية بأنها عملية مستمرة مدى الحياة، يكتسب المرء من خلالها المعايير والقيم والسلوكيات المقبولة اجتماعيًا.

5- الحاجة إلى تأكيد الذات: ويتم تحقيق الذات من خلال تأثر الفرد بالآخرين وتأثيره فيهم فالإنسان بحاجة لأن يؤثر فى غيره وأن يحقق النجاح، وأن يعبر عما فى صدره، وأن لا يبقى مجالًا للتأثير فى الآخرين فقط، وبالاتصال ندفع الآخرين للمشاركة فى المسائل التى تشغلها، فنتأثر بهم كما يتأثرون بنا وبأفكارنا.

6- الحفز: بما يوفر الاتصال من أسباب المناقشة الشريفة الهادفة، من خلال تسليط الضوء على القوى التى حققت النجاح والإنجازات المتفوقة وبيان العوامل والأساليب التى أدت إلى ذلك وحفز الأفراد وإثارة أمالهم وطموحاتهم لمحاكات هؤلاء.

7- الترفيه: يعمل الاتصال على تخفيض المعاناة والتوتر الذى يستشعره الإنسان الحديث نتيجة ضغوط الحياة عن طريق تقديم المسرحيات والتمثيليات وفنون الرقص والغناء والموسيقى والرياضة، وتزيد الفائدة إذا اتجه الترفيه نحو البناء فتستغل رغبة الأفراد فى الاستماع بالمواد المعروضة، وفى الوقت ذاته الذى نتعلم فيه أشياء جديدة تساعد فى تثبيت قيم موجودة أو تعديلها.

ويهدف الاتصال فى المنظمات الإدارية إلى مساعدة الأفراد على فهم أغراض وواجبات المنظمة، ولمساعدتهم أيضًا على التعاون فيما بينهم بطريقة بناءه، والاتصال عملية حيوية لا لمساعدة الأفراد على فهم أغراض وواجبات المنظمة فحسب، بل حيوية كذلك لعملية اتخاذ القرار فى عملية التخطيط والتوجيه والتنسيق والتقويم وتوصيل الإرشادات والتوجيهات إلى المرءوسين من قبل الرؤساء.

مراحل عملية الاتصال الاجتماعى

1- مرحلة اتخاذ القرار: وفى هذه المرحلة يتخذ المنشئ أو المرسل فردًا أو جماعة قرارًا بضرورة إجراء عملية الاتصال، وذلك استنادًا إلى عوامل وأهداف معينة.

2- مرحلة الإنشاء: وفيها ينشئ المرسل مضمون الاتصال فيحول مضمون الرسالة إلى لغز أو رموز منسبة ليرسلها.

3- مرحلة اختيار الوسيلة: فى هذه المرحلة يقوم المرسل باختيار الطريقة والإدارة التى يرغب فى استخدامها، وقد تكون وسيلة الاتصال كتابًا أو محاضرة أو فيلمًا أو نشاط أو مشروع... إلخ ويتطلب نجاح عملية الاتصال أن تكون الوسيلة مناسبة يمكن استخدامها، وبسيطة وواضحة للطرف الآخر وغير معقدة.

4- مرحلة تلقى الاتصال: فى هذه المرحلة يتلقى المستقبل، فرد أو جماعة مضمون الاتصال وتصبح لديه خلفية عن الاتصال ويفترض أن يمهد هذا إلى إيجاد تفاهم مشترك بين طرفى الاتصال حول القضية.

5- مرحلة رد الفعل «الاستجابة»: فى هذه المرحلة يتقبل المستقبل فردًا أو جماعة مضمون الرسالة أو يرفضه ويعتمد ذلك على خلفية المستقبل الثقافية والاجتماعية والنفسية، وعلى طريقة توصيل مضمون الرسالة، وعلى الخبرات السابقة، وعلى عوامل أخرى متعددة تكشف عنها التغذية الراجعة.

6- مرحلة تبادل الاتصال: فى هذه المرحلة يكون هناك اتصال اجتماعى بين الطرفين «المرسل والمستقبل» سواء كان قبول متبادل أو رفض، وقد يتفقان على إعادة الاتصال أو تأجيله.

مهارات التواصل الاجتماعى إلى تمنح الشخص الثقة بالنفس

من منا لا يحتاج إلى مهارات التواصل الاجتماعى؟

بالطبع جميعنا يحتاجها.. بغض النظر عن المستوى التعليمى أو مستوى الدخل أو المهنة أو السن؛ نحن نحتاج إلى المهارات التى تمنحنا الثقة بالنفس والقدرة على التخفيف من قلق الآخرين عند التعرض لمواقف حرجة. كلنا نذكر تلك التوجيهات التى كنا نتلقاها فى طفولتنا، مثل:

«لا تتكلم مع الغرباء» و«السلامة خير من الندامة»، والتى قد تشكل عندنا فى فترة لاحقة حواجز من شأنها أن تحدّ من مهاراتنا الاجتماعية فى التواصل مع الآخرين.. إن الانتقال إلى دور قيادى على مستوى العلاقات الاجتماعية؛ من تعريف الآخرين بالنفس، وتعريف الآخرين ببعضهم، والمبادرة فى فتح الحوار فى جلسة ما (ببساطة «كسر جمود الجو العام»)، قد يحمل معه جانبًا من المجازفة. ورغم أن الالتقاء بأناس جدد يسبب لمعظمنا شعورًا بالحرج، إلا أنه باستطاعتنا تجاوز ذلك بسهولة من خلال تطوير المهارات التالية:

1- التعريف بالنفس: أول خطوة فى الوصول إلى الثقة بالنفس تكمن فى قدرتك على تقديم أو تعريف الآخرين بنفسك عند لقائك بهم للمرة الأولى. والمسألة غاية فى البساطة..

تمشى باتجاه أحدهم مبتسمًا وانظر إليه، ثم قل: «مرحبًا، أنا (فلان)». ومن يتبع ذلك سواء فى مناسبات رسمية أو غير رسمية، وبغض النظر أكان شابًا أم كبيرًا فى السن، سيكون قادرًا على تشكيل صداقات بشكل سريع. مد يدك واظهر مودتك.. وبالطبع هذا لا يعنى مطلقًأ أنه يمكنك تجاوز حدود اللياقة وإبداء الكثير من الحميمية؛ فمن شأن هذا أن يثير اللغط والشائعات فى لمح البصر. ومن الضرورى أيضًا أن تكون واثقًا من رغبتك فى لقاء الطرف الآخر.

2- التعريف بالآخرين: بعدما تنتهى من التعريف بنفسك، سيكون عليك تقديم صديقك الجديد إلى الآخرين.. وهنا، لا بد من مراعاة القواعد الآتية:

- عند التعريف بشخصين يجب الانتباه إلى ذكر اسم الشخص الأهم أولًا؛ أى ذكر اسم الشخص الذى يفترض أن يلقى الاهتمام الأكبر من المجموعة.
- يتم تقديم الشخص الأصغر سنًا إلى الأشخاص الأكبر منه سنًا.
- يتم تقديم الرجال إلى النساء. - يتم تقديم الموظفين إلى المديرين.

الخوف من الاتصال الاجتماعى وكيفية التخلص منه:

يشكو كثير من الناس من الخوف من الاتصال الاجتماعى. لقد أشارت بعض الأبحاث إلى أن 60% من الناس ذكروا بأنهم يشعرون بالخوف من الاتصال بالآخرين بين وقت وآخر. وإن 90% أشاروا إلى أنهم شعروا بالخوف فعلًا عند الاتصال بفرد أو بجماعة خلال حياتهم. يمكننا أن نجزم بأن جميع الناس يشعرون بالارتباك أمام الجمهور فى الدقائق الأولى من إلقاء محاضرة أو كلمة أو خطبة، ويعتمد طول فترة الارتباك على الموقف وحالة الفرد النفسية آنذاك. وقد سبق أن أجرى استفسارًا بهذا الخصوص من أساتذة الجامعة الذين يشتركون فى المؤتمرات. كانت الإجابة بنعم أنهم يتعرضون لمثل ذلك الشعور ولكن لفترة قصيرة ثم يزول تدريجيًا. ويلعب التدريب دورًا مهمًا فى التقليل من مثل هذا الارتباك.

هناك جوانب مهمة تتعلق بمضمون الموضوع المطروح الذى يساعد على سير الاتصال الاجتماعى بشكل إيجابى، منها معرفة الحقائق التى يرغب الفرد أن يطرحها، والتفكير الإيجابى بها والسيطرة على النفس وعلى الصراع الذاتى الذى يعانى منه الفرد، والتحكم بالشعور بالخجل وعلى الصراعات والمشاحنات الزوجية التى تساهم فى إرباك الفرد، وتصحيح إدراك واتجاهات الفرد السلبية نحو الذات..

كما تلعب المظاهر المختلفة مثل: التعزيز والاطمئنان والإدراك والدوافع دورًا مهمًا فى نمو الذات. يتعلم الفرد تلك المظاهر خلال التنشئة الاجتماعية، عن طريق العائلة والأصدقاء والمعلمين ورجال الدين.

هناك مظاهر أخرى متعددة تعمل على إعاقة الاتصال الاجتماعى، منها القلق والخجل الذى يؤثر تأثيرًا مباشرًا على عملية الاتصال بين الأفراد من حيث إرسال واستلام المعلومات التى تتعلق بذلك الاتصال. كما يعيق الخوف والجزع والانزعاج والاضطراب جميعًا مسيرة ذلك الاتصال الاجتماعى.. ويتجنب الأفراد المواقف التى يتوقعون منها المردود السلبى، ويحاولون الإكثار من الانضمام إلى المواقف التى يتوقعون منها مردودًا إيجابيًا.

ـ هناك بعض الحالات التى يعانى منها الفرد العيوب اللغوية، أو ضعف فى المفردات اللغوية عند التحدث بلغة أجنبية. قد يحدث ذلك نتيجة اختلاف أفكار الفرد عن أفكار الآخرين، أو عدم انتمائه على تلك الجماعة السياسية، أو هناك اختلاف فى العقيدة كاختلاف العقائد الدينية.

ـ قد تعمل السلطة العائلية والمدرسية على زرع الخوف والخجل من الاتصال فى نفوس الأطفال أحيانًا، وذلك من خلال عدم إعطاء الأطفال الفرصة للتعبير عن النفس، أو طرح الأسئلة من قبلهم أو الاشتراك مع أفراد العائلة فى إعطاء بعض القرارات التى تخص العائلة أو التعبير عن الانفعالات.

ويؤدى الخوف من الاتصال الاجتماعى إلى نتائج سلبية عديدة منها يأتى:

1- من الصعب على الفرد الخائف من الاتصال الاجتماعى أن يكون صداقات حميمة وذلك نتيجة لعدم جرأته على النظر فى عيون الذين يتعامل معهم، ويوصف بأنه غير ودود، وغير آمن ومنعزل.
2- يكون الفرد الذى يتجنب الاتصال الاجتماعى غير نافع لأفراد المجتمع وغير منتفع منهم. كما يؤثر هذا على مستوى كلامه ويكون ذلك المستوى منخفض.
3- يمكن أن يؤدى خجل الفرد من الاتصال الاجتماعى بالغرباء إلى فوبيا المواقف الجديدة، كما يتغير سلوكه عندما يتصل بالآخرين، وعندها يحاول الابتعاد عنهم والانزواء بمفرده.
4- يؤدى الخجل إلى صعوبة التحدث مع الأشخاص الجدد والحرمان من التعرف بهم.
5- يؤدى هذا النوع من الخوف إلى صعوبة فى الإجادة فى الكلام بحيث لا يستطيع الفرد التعبير عن ملاحظاته وقيمه.
6- يشعر الفرد بالكآبة ويشك من أفراد المجتمع بأنهم ينظرون إليه بتمعين وانتقاد ويراقبون حركاته وسكناته.
7- تكون قدرة الخائف ضعيفة عندما يحاول المشاركة في إظهار الحقيقة مع الآخرين، كما لا يستطيع أن يتحكم بعالمه ومواقفه بسبب تجنبه للآخرين.

وفيما يلى بعض التوصيات التى ينبغى اتباعها والتى تفيد فى التخلص من مشكلة الخوف من التواصل والاتصال الاجتماعى:

1- على الفرد أن يناقش الموضوع مع نفسه ويضع إصبعه على السبب الأساسى لتلك الحالة وتساعد معرفة السبب على العلاج، ولا ننسى أن كثيراً من الناس إنما يعالجون أنفسهم بأنفسهم. والأمثلة كثيرة على الذين أصبحوا مشاهير العالم بعد التخلص من الحالة التى يعانون منها بأنفسهم.

2- إن الخجل ليس بمرض وإنما يتعلمه الفرد من خلال المواقف التى يتعرض لها، وينبغى على الفرد أن لا يدع لنفسه فرصة لتعلم ذلك الخوف من الاتصال.

3- على الفرد التدريب على الاتصال الاجتماعى وذلك بالتخلص من الخوف الذى يحول دون ذلك. كثيراً ما يسيطر الخوف على الأفراد الذين ليست لديهم خبرات كافية فى المواقف، ولم يكونوا قد جربوها. أما الأفراد الذين يعرفون الموضوع ولديهم خبرة فيه أو يحاولون كشف سره يكونون أقل خوفًا من أولئك الذين ليست لديهم تلك الخبرة.

4- لنعلم أن المشاكل لا تنحل بالهروب منها وإنما بمواجهتها بعزيمة وإرادة قوية. فعلية ينبغى علينا أن نمارس مهارة التدريب على الاتصال، وذلك بالسيطرة على الفكرة التى نرغب فى طرحها على الآخرين بخلق ظروف مماثلة للموقف الذى سنتعرض له كالوقوف أمام المرآة للتحدث لها أو الطلب من المقربين لنا أن يستمعوا ونحن نلقى عليهم كلماتنا، بحيث يكون الوضع بعيدًا عن التهكم والانتقاد.

5- علينا السيطرة على اللغة التى نتعامل بها مع الأفراد والجماعات. فإن كنا نعانى من ضعف فى هذا المجال علينا الإكثار من قراءة القصص التى تزودنا بثروة لغوية واسعة. أما قراءة القرآن الكريم بصوت عال ففيها اطمئنان للنفس والتعود على اللفظ الجيد.

6- على الفرد أن يحاول أن يتكلم أمام الجمهور، وأن يناقش معهم الأفكار التى يريد أن يطرحها أو التى طرحها بالفعل. عندما ينوى التكلم مع الآخرين أو يحاول قراءة شىء أمام الجمهور عليه أن لا يشغل فكرة بما يفكرون به نحوه.

7- على الفرد أن ينتمى إلى الجماعه التى يعتقد بأنها تنسجم مع أهدافه واتجاهاته ودوافعه، ويصبح عضوا فعالًا فى هذه الجماعة ذلك لأن الانتماء إلى جماعة معينة إنما تقوى الثقة بالنفس.

8- علينا أن نتعرف على المواقف والأهداف التى نبتغيها من وراء ذلك الاتصال الاجتماعى.

9- أن يهتم الفرد بتقوية الذات ويتعلم مهارة الاتصال مع الآخرين وذلك بجعل المناقشة نشطة بينه وبين الآخرين بعيدة عن الانفعالات والتوترات.

10- أن نتخلص من التوتر ونتعود على الاسترخاء بمختلف الطرق ويعتمد الموقف على تفضيل الفرد لأى منها كالعبادات والصلاة والتفكير بقدرة اللـه سبحانه وتعالى، على سبيل المثال نسترخى فى مكان هادئ ونفكر بأن اللـه قد أعطانا القدرة والقابلية والذكاء مما يساعدنا على الراحه والثقة بالنفس وغيرها.

11- ينبغى تحليل الموقف تحليلًا علميًّا صحيحًا بتحديد جوانبه الإيجابية والسلبية. فالفرد الذى يفكر بنواحى المواقف السلبية فقط إنما يواجه صعوبات شتى، وعليه تحويل ذلك التفكير على النواحى الإيجابية. فالشخص الذى يفكر بأنه سيقع فى خطأ عند قراءة جملة معينة عليه أن يحول تفكيره بأنه سيقول الصحيح والمنطقى.

12- أن يتجنب الفرد من وصف نفسه بكلمات سلبية، وأن يغير اتجاهه السلبى نحو نفسه إلى اتجاه إيجابى. كما عليه أن يقوى إرادته بشتى الطرق.

13- يسهل التفاعل الاجتماعى الإيجابى عملية الاتصال ويساعد على تخفيف الخوف منها، أى كلما كان التفاعل الاجتاعى قويًّا كلما كان الخوف من الاتصال منخفضًا.

14- إن شعر الفرد بأن هناك أحدًا يحاول أن يستهزأ به أو يحط من قدراته عليه أن يحاول أن يبتعد عنه أو يحد من سلوكياته نحوه.

العوامل التى تساعد فى إنجاح أساليب الاتصال الاجتماعى:

1- هيبة المصدر: تؤكد من التجارب أن الرسالة الواحدة يكون لها تأثيرًا أكبر على اتجاهات المستمع وسلوكه، إذا كانت آتية من مصدر له هيبته».

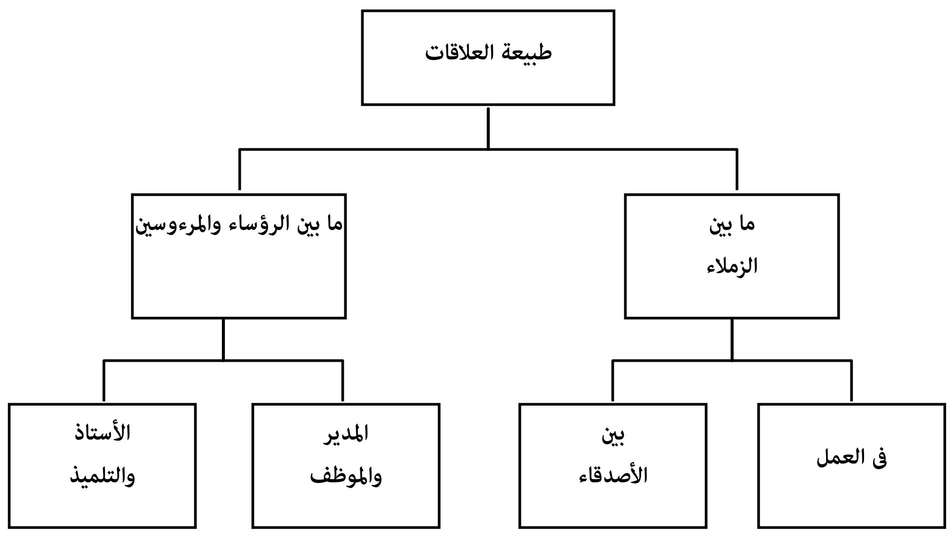
فالخطاب عندما يلقيه مجموعة من المتكلمين، يكون لكل منهما تأثير مختلف وتزداد التأثيرات إذا كان المتحدث خبيرًا، أو مخلصًا، أو ذا سمعة طيبة وليس من الضرورى دائمًا أن يكون المتكلم خبيرًا، بل يكفى أن «يتصور المستمع هذا. ومما يساعد على تشكيل صورة طيبة للمتكلم عن ماضيه الصادق غير الزائف. وقد يساعد المظهر والأسلوب الجذاب للمصدر على هذا: كما فى حالة القادة الدينيين الناجحين. كذلك الطريقة التى يقدمه بها المجرب (فى التجارب المعملية)، أو الرئيس للمستمع.

2- شخصية المتكلم: يلعب هذا العامل دورًا خطيرًا فى حالة وجود اتصال مباشر بالمستمع، ولعل من أهم جوانب الشخصية تأثيرًا: مهارة المتكلم الاجتماعية فى الحكم على استجابة المستمع، وقدرته على ضبط الحالة المزاجية لمستمعيه، وقدرته بشكل خاص على استثارة درجة ما من الإثارة الانفعالية. ولا يستطيع القيام بهذا الدور شخص هادئ خجول انطوائى قلق. فعادة ما يكون المتحدث الناجح ذا شخصية متوهجة، واثقة بالنفس، منبسطة، يجب أن يكون الشخص قادرًا أيضًا على إشاعة السحر والجاذبية من حوله. وأن يقدم المتكلم الدليل دائمًا على إخلاصه، وإيمانه.

3- استثارة الدافع: ويؤدى هذا العامل إلى تأثير أكبر. وقد قامت بضعة تجارب بدراسة تأثير استثارة القلق. وتبين تلك الدراسات أن التغير فى السلوك أو الاتجاهات يحدث تأثير القلق قبل إعطاء الرسالة المقنعة لا بعدها. وإذا زادت استثارة القلق كثيراً قل التأثير، ويختفى التأثير تمامًا إذا كان الأشخاص أنفسهم من المرتفعين فى القلق لأنهم ببساطة ينحون الرسالة «المزعجة» بعيدًا عن بؤرة تفكيرهم بسبب عدم قدرتهم على التحكم فى قلقهم، وهم فى ذلك أشبه بالشخص الذى قرأ عن مضار التدخين فى الإصابة بسرطان الرئة فتوقف عن قراءة الجرائد، وتقوم الجمعيات الدينية فى اجتماعاتها باستثارة قلق الموت، والجحيم ثم تبين للحاضرين طريق الخلاص ويمكن استثارة بعض الحالات الدافعية الأخرى بطريقة مماثلة.

طبيعة العلاقات وأنواع الاتصال بين الأفراد:

طبيعة العلاقات وأنواع الاتصال بين الأفراد متمثله فى:



أولاً: الاتصال بين الزملاء:

أ ـ الاتصال بين الزملاء فى العمل: تتم الحوارات الرسمية فى العمل بأشكال مختلفة، تتنوع بحسب أطراف الحوار فهناك الحوارات الفردية بين الزملاء، وبين الرؤساء ومرءوسيهم حول مواضيع مختلفة مواضيع العمل وهى حوارات تأخذ على الأغلب صورة حوارات غير رسمية، إلا أنها فى حالات كثيرة يكون لها شكلًا رسميًا وذلك عندما تصبح حوارات كتابية. وهناك حوارات جماعية منها حوارات المجالس واللجان والاجتماعات والمؤتمرات، ومواضيعها تتمحور

حول المنشأة وأسلوب عملها، وأهدافها، وكيفية تحقيقها، والظروف المحيطة بها، والخطط والبرامج والميزانيات.

وهى حوارات إيجابية غالبًا ما تؤدى إلى نتائج تفيد فى تحديد الأهداف، ووضع الأسس والقواعد الملائمة لتحقيقها، وتنسيق المواقف والأفعال، وتحسين وسائل وظروف العمل. أما فى علاقات زملاء العمل يشتغل العاملون فى محيط عملهم كل بدوره وذلك ليحققوا أهداف المنظمة بشكل منسق ومنتظم، فيعكسوا بيئة المنظمة الفعَّالة.

أهمية علاقات زملاء العمل: فى محيط العمل يتم تقسيم العمل على العاملين مما يوفر نوعًا من العدل والموازنة بين العاملين، فكل يؤدى عمله المنوط به، ثم تأتى مرحلة إعادة تجميع هذا العمل المقسم وهو الذى نقصد به العلاقة والتعامل بين زملاء العمل، ولضمان تناغم وانسجام هذه العلاقة وتجنب الازدواجية يجب أن يكون رئيس العمل على درجة عالية من المهارة والخبرة لتحقيق الانسجام الفعال سواء كان أفقيًّا أو رأسيًّا بنشر الوعى والشفافية بين العاملين.

كيفية بناء علاقات إيجابية بين زملاء العمل:

** وضع احتياجات الآخرين فى الاعتبار: يجب التعامل مع زملاء العمل باعتبارهم أناس يمتلكون أحاسيس وأفكارًا وطرقًا مختلفة عن بعضهم البعض، ولنتعامل بمبدأ (ما تزرعه تحصده) فإذا زرعت وردًا جنيت وردًا وإذا زرعت شوكًا فلك أن تتحمل ما يأتيك من الألم والمصاعب!!

إن أحد أهم العوامل لبناء العلاقات الإيجابية مع الزملاء هو التعاطف (وهو القدرة على أن تشعر بما يشعر به موظف آخر) من خلال فهم نفسياتهم ومعايشتهم مما يوجد نوعًا من الوفاق والألفة مما يزيد مساحة الأرض المشتركة بين زملاء العمل.

** تطوير أرضية مشتركة: قد يصعب حل المشاكل فى بيئات عمل تنعدم فيها وجود أرضية مشتركة بين زملاء العمل؛ لذا من المهم المساهمة فى تكوين أرضية مشتركة بين زملاء العمل وذلك من خلال ما يلى:

- الشبكة: وهى مجموعة من الناس تعمل داخل وخارج المجموعة لزيادة التوافق والملاءمة بين المجموعة، وهم جميعًا يشتركون بالقيم والأهداف نفسها ومساندة كل منهم الآخر مساندة قيمة، وربما تكون هذه المجموعات غير رسمية ويكون لها تأثير قوى سواء فى البناء أو الهدم لبيئة العمل.

- كن متيقظًا للحاجة إلى تكوين تكتل:ولذلك بترتيب لقاءات غير رسمية واستثمرها فيما يلى:

أ ـ انصت واستمع لكل الأخبار بشكل دقيق.
ب ـ انتبه للإشارات غير المنطوقة من الناس.
جـ ـ تحدث عن الأهداف المشتركة فى الاجتماعات الرسمية وغير الرسمية.
د ـ تجنب الجدال ووجه المجموعة بهدوء.

- الاستشارة: من الأشياء الأساسية التى يعتمد عليها فى بناء علاقات إيجابية هى (المرونة) مما يتيح المشاركة بالآراء والأفكار بشكل مفتوح والتعامل مع المواقف والأشخاص بشكل مرن، ونجد أن ذا وذاك يصب فى تعزيز العلاقات التعاونية بين زملاء العمل.

** تجنب التصرفات التى تثير غضب زملائك:

فى فرق العمل يندر أن تكون هناك نزاعات أو خلافات شخصية، ولكنها ربما تتعلق بأسباب أخرى منها:

- عدم التوافق: وقد يكون هذا فى عدم التوافق الزمنى أو الاهتمام أو ربما الجهد مما يجعل بعض الموظفين يشعر بالظلم أو ازدحام الأعمال لافتقار الآخرين الالتزام والجدية فى أدائهم.
- تولى السلطة غير المناسبة: إن محاولة أحد الموظفين التمسك بالسلطة غير المناسبة والتحكم بإصدار الأوامر سوف تسبب استياء من قبل زملائه فى العمل، وربما رفضوا كل أفكاره حتى ولو كانت صحيحة.
- التكبر والغطرسة: إن التصرف بطريقة التكبر والغطرسة تجعل زملاء العمل يبحثون عن الطرق التى يرفضون بها ما يقترحه زميلهم صاحب الكبر والغطرسة والتعالى، وفى النهاية المتضرر الوحيد من هذا السلوك ليس صاحب السلوك فحسب؛ بل المهام والأعمال المكلف بها.
- الإذعان الشديد لزملائك: إن الإذعان المفرط من قبل المسئول لآراء الزملاء فى كل صغيرة وكبيرة قد يصيب زملاء العمل بالإحباط واهتزاز ثقتهم بذلك المسئول؛ لذا انتبه من الوقوع فى شرك الإذعان المفرط.

ب ـ الاتصال (بين الأصدقاء):

يتم الحوار بين الأصدقاء بأشكال وظروف مختلفة جدًّا، منها:

- الحوار من أجل التسلية: وهو حوار يغلب على حوارات الأصدقاء، فهم غالبًا لا يتطرقون إلى مسائل تثير الحساسيات والخلافات بينهم. فتجد كلامهم ينصب على تبادل المجاملات، والنكات والدعايات، والأحاديث العامة، والهوايات، والدراسة، والعمل،

والطقس، والمناسبات العامة، والرياضة، والأفلام، والمسلسلات، ومواضيع لا حصر لها.

- الحوارات الأخرى: (فى المواضيع ذات الحساسية الخاصة كالدين والقومية والانتماءات السياسية). فقد يحدث حولها حوارات وفى ظروف بين بعض الأصدقاء، وعلى مستويات معينة، وغالبًا ما تحدث مثل هذه الحوارات بين بعض المنتمين إلى تيارات معينة، ومن إناس متعصبين نوعًا ما، إما بهدف إقناع الآخرين بوجهة نظرهم، وإما دفاعًا عن تيارهم الذى ينتمون إليه. وفى كثير من هذه الأحوال تحصل خلافات وتشنجات، إلا إذا كان المتحاورين على جانب من الثقة بالنفس ومن ذوى الثقافة العالية والقدرة على الاتصال الجيد.

- العلاقات بين التلاميذ: يمكن للمدرسة أن تعمل على تكيف وتوافق التلاميذ توافقًا سويًا مع بعضهم البعض وذلك بأشباع حاجاتهم، وتقبلهم وشعورهم بالانتماء للمدرسة، ولكى تصل المدرسة لذلك يمكن أن تكثر من المناقشات لإبداء الرأى والإكثار من الأنشطة لإشباع ميول التلاميذ والعمل على توزيع التلاميذ فى الفصول على أساس التجانس بينهم ومعالجة المتأخرين منهم.

ثانيًا كيفية الاتصال بين الرؤساء والمرءوسين:

أ ـ العلاقة بين المدير والموظف:

يعتبر مجال العمل من المجالات التى يتأثر بها الفرد بسلوكيات رئيسه ومرءوسيه، ولكن تؤثر إيجابيًا فى هذا المجال ينبغى أن تكتسب عدة سمات أهمها:

- متانة الخلق.
- أن تكون واثق من نفسك ولديك القدرة على اتخاذ القرار.
- أن تتسم شخصيتك بالحكمة وعدم التهور.
- أن تكون شجاعًا وقادرًا على التصرف والمواجهة.
- أن تكون لديك القدرة على الإنجاز وإدارة العمل بنجاح.

ب ـ العلاقة بين المعلمين والتلاميذ:

يجب أن يسود هذا النوع من العلاقات التعاطف والاحترام المتبادل. ولذا كان من الضرورى أن يعرف المدرس دورة كقائد ويعرف طريقة القيادة السليمة بأن يعين التلاميذ على الوصول إلى أهداف واضحة محددة مقبولة ويعطيهم فرصة الإسهام فى العمل وتقديرهم بالمدح نتيجة الأداء الحسن وزيادة الاندماج وتشجيع أسلوب المناقشة فى المدارس واتباع سياسة موحدة فى معالجة التلاميذ.

وتلعب العلاقة بين المدرسين والتلاميذ دورا طيبًا فى تحقيق المدرسة لأهدافها ووصول المدرسة لذلك يعتمد على الألفة والانسجام والتعاون بينهما، ويأتى ذلك كله بوضوح السياسة التى تضعها المدرسة فى أذهان المدرسين ولا بد من الاعتماد فى وضعها على أخذ رأى المدرسين أنفسهم وتبادل أرائهم حولها.

التواصل الفسيولوجى

التواصل الفسيولوجى يعتبر مصطلح غريب لكن لو أمعنا النظر فيه نجد إن الجسم البشرى هو عبارة عن حالة من التواصل المعقد المستمر طوال حياة الإنسان منذ أن يتحد الحيوان المنوى مع البويضة وحتى أن تخرج الروح من الجسد.... ولقد ضرب لنا رسولنا الكريم حديث يدل على ذلك، بالرغم من أنه يعطى فيه مثالًا على التواصل الفسيولوجى ويحث فيه المسلم أن تكون علاقته بأخاه المسلم مثل علاقة الجسد ببعضه البعض.

عن النعمان بن بشير ﵄، قال: قال رسول الله ﷺ: «مثل المؤمنين فى توادهم وتراحمهم وتعاطفهم، مثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى» رواه مسلم.... فى النصف الثانى من الحديث نلاحظ أن سيدنا محمد ﷺ يوضح لنا: إن الجسد عندما يتعرض لمرض ما فى إحدى الأعضاء نجد أن هذا المرض يؤثر على بقية الأعضاء ويحدث اختلالًا من نوعًا ما.

مثال: سوء التغذية ونقص الفيتامينات: Malnutrition.

نقص حمض النيكوتين وهو أحد مركبات فيتامين B المركب يسبب: مرض البلاجرا ـ Pellagra وهذا المرض يسبب:

1- التهاب على الجلد فوق منطقة العظام البارزة. 2- مخاطية الفم.
3- القىء والإسهال. 4- التهاب الأعصاب الطرفية.
5- اضطراب التفكير وتغيم الوعى.

مثال آخر: العمليات الجراحية: Surgical operations. كاستئصال الرحم أو البروستاتا أو بتر الأطراف والعمليات التى تجرى على العين. يمكن أن ينتج عنها أحيانًا:

* نوبات من الاكتئاب. * الشك فى الآخرين. * الحقد على الآخرين.

مثال آخر: أمراض المخ العضوية: Organic brain diseases.

أورام المخ تضغط بنموها الطبيعى على الأنسجة المجاورة لها: فتسبب زيادة الضغط داخل الرأس، فينتج عن ذلك:

* الصداع. * تأثر العصب البصرى.

- اضطراب الذاكرة وتغيرات سلوكية.

التهاب المخ ـ Encephalitis يسبب:

* الأرق. * التخلف العقلى.

* تغيرات فى الشخصية واضطراب السلوك الاجتماعى.

نمو التواصل لدى الطفل

من الأهداف العامة والرئيسية التى تحققها اللغة للفرد هى نقل أفكاره للآخرين وذلك بغرض تحقيق قدر معقول من التواصل والتفاعل الاجتماعى بينه وبين المحيطين به ولكى يتعلم الطفل اللغة عليه أن يتعلم قواعد التواصل الجيد أى معرفة القواعد التى تحدد له استخدام صحيح فى السياقات الاجتماعية المختلفة فعلى الطفل أن يتعلم متى يقول وماذا ولمن؟... وتوجد بعض الشروط اللازم توافرها لتحقيق هذا النوع من التواصل ومن هذه الشروط مثلًا معرفة خصائص المستمع ماذا يريد أن يسمع، فهم السياق الاجتماعى الذى يحدث فيه التواصل.

ـ ولقد كشفت الدراسات الارتقائية عن حدوث درجة عالية من النمو والارتقاء فى مهارات التواصل المختلفة لدى الأطفال فى الثانية من العمر. ثم تسجيل مظاهر التواصل التى تحدث بين هؤلاء الأطفال أثناء اللعب باستخدام جهاز فيديو. ومن النتائج المثيرة التى كشفت عنها هذه الدراسة أنه أمكن تسجيل 300 إشارة استخدامها الأطفال فيما بينهم لتوضيح ما يريدون قوله لزملائهم أثناء اللعب... كذلك كشفت دراسات أخرى عن أن الأطفال فى عمر مبكرة غالبًا ما يطلبون توضيح ما يريده المتكلم وأن هذه المهارة تنمو تدريجيًّا مع العمر ويتعلم أخذ الأدوار عند المحادثة وتقصد بها معرفة الطفل متى يبدأ الكلام ومتى يتوقف ليستمع إلى محدثه.... كذلك كشفت دراسة أخرى من أن الأطفال فى عمر 2-3 سنوات يستطيعون تعديل طريقة كلامهم طبقًا لعمر المتحدث معهم، فيتحدثون مع الأطفال الرضع بطريقة مختلفة عن الطريقة التى يتحدثون بها مع الأم أو مع أخواتهم من السن نفسه.

وتؤكد مثل هذه النتائج بعض الانتقادات التى وجهت من قبل باحثين آخرين لنظرية بياجيه والتى ترى أن الطفل متمركزًا حول نفسه حيث يكون غير قادر على تبنى وجهة نظر الآخرين والذى ينعكس فى كلام الطفل ولم يتحدث معه حيث لا يبالى بما يشعر به الآخر أو ما يريد أن يسمعه من الآخر.

فجوة الاتصال عند الأطفال

تعريف فجوة الاتصال بين الأشخاص: يتم الاتصال بين الأشخاص عندما يفسر المستقبل رسالة المرسل بالطريقة التى يريدها المرسل، وتحدث الفجوة فى الاتصال بين الأفراد

عندما يتم تفسير معنى الرسالة والرد بطريقة مختلفة عما هو مقصود بالفعل حيث إن معظم السلوكيات يعبر عنها الشخص بسلوك لفظى مثل وضع الجسم ونبرة الصوت وملامح الوجه.

فجوة الاتصال عند الأطفال:

1- تؤدى المشكلات السلوكية للأطفال وما يأتون به من سلوكيات مضادة للمجتمع إلى نبذهم من جانب أقرانهم وبالتالى شعورهم بالوحدة والعزلة وهو ما يؤثر عليهم سلبًا.

2- المشكلات السلوكية: تمثل المشكلات السلوكية كما يرى «كاذرين» انعكاسًا للسلوك المضاد للمجتمع الذى يمثل أو يعكس بدورة خرقًا لقاعدة اجتماعية ما أو لأفعال معينة توجه ضد الآخرين فى سبيل إلحاق الأذى بهم أو يعكس الأمرين معًا. ويتحول ذلك السلوك إلى اضطراب عندما يصل مستوى مرتفع أو حاد من اختلال الأداء الوظيفى اليومى للطفل سواء فى المنزل أو المدرسة. ويتم الحكم على ذلك السلوك بأنه لا يقبل الترويض وذلك من قبل الآخرين ذوى الأهمية بالنسبة للطفل.

لماذا يكون الاتصال الفورى معهم؟ يعتمد الكائن البشرى غير الناضج على سد حاجاته الأساسية من المحيطين به البالغين لمدة أطول من أى حيوان. لقد أكد بعض علماء النفس أن الآباء يمرون بفترة حرجة بعد ولادة أطفالهم حينما يكونوا قد ارتبطوا بسهولة وبعمق بأطفالهم وعندما تثبت هذه الأحاسيس الأساسية فإن الآباء يكونوا ميالين للكلام مع أطفالهم وحملهم ومرجحتهم وتلبية حاجاتهم بمثابرة أكثر. ولا شك أن التنبيه الاجتماعى يزيد من الرعاية كما أن الثرثرة والابتسام للصغار والإيماءات تزيد من الارتباط بين الآباء والأطفال بقوة أكثر. وبناء عليه فإن الارتباط المبكر يمكن أن يدعم من البداية وخلال مرحلة الرعاية الطفولية والخدمة والحماية أكثر، ومع ذلك فإن معظم الأمهات يقررون الإحساس بالارتباط القوى تجاه أطفالهن سواء فى حالة الاتصال الفورى أو عدمه.

تواصل الأم مع الجنين

الغالبية العظمى من الناس ترى أن الجنين ليس له إحساس وأنه غير واعى بما يدور حوله، وأنه فى بطن أمه ليس له علاقة بأرض الواقع ولا يوجد علاقة بينه وبين أمه، وهنا سوف نفرض أن هناك علاقة بين الأم والجنين حتى قبل أن يتكون.

نظرة الطب النفسى إلى الجنين: يقول طبيب الأمراض النفسية والعصبية (توماس فيرنى) «يولد المولود ويأتى إلى هذه الحياة لا يبدأ بالتعرف على عالم كان يجهله، وإنما هو يتابع خبراته التى تكونت عنده وأمتلكها من بطن أمه.

أهمية التواصل مع الجنين: يلخص (برنار ناهيس) فى عام 1980م بباريس الهدف والأهمية

من تقوية الاتصال مع الجنين يقول: «إنـه يمكـن الحصـول عـلى أطفـال منتبهـين ويقظـين منـذ ولادتهم، ويتميزون بإدراك أقوى وصحة أفضل مع تحمل المرض ومقاومـة للأوبئـة والتعـب».... كشف العلماء عن وجود اتصال عاطفى بين الأم الحامل والجنين الذى تحمله وأطلق عليه اسـم (الرباط ـ Bonding).

فما هو الرباط وما شأنه؟ عرف العلم الربـاط بأنـه «تواصـل مسـتمر وكثيـف فى العواطـف والانفعالات بين الأم والجنين قبل الولادة فى رباط أول وبعد الولادة فى رباط ثان».

الرباط الأول (التواصل قبل الولادة):

الطريقة الأولى لنمو التواصل: يبدأ هذا التواصـل قبـل حـدوث الحمـل منـذ أن تصـمم الأم نفسيًّا على حصول الحمل وتعقد العزم عليه، إذ تتهيأ لملاقاة المواليـد.... حـين يتـم الحمـل أو حـين يتـم تلقيـح البويضـة ينمـو الرباط عن طريـق رضـى الأم والحـلم بالمولـود واغتباطهـا العمـيق بأنظاره فترسـل له دفعـات من العواطف الغامـرة، قوامهـا الفـرح والمـودة والتقبـل المستمر فيستيقظ شعوره ويبادل أمه الابتهاج ويعـبر عـن ابتهاجـه بحركـات فى بطنهـا وصـفت بأنها لطيفه ساحرة وفى منتهى العذوبة على مشاعر أمه.

الطريقة الثانية لنمو التواصل: يؤكد (توماس فيرنى) على أهمية التواصل مع الجنـين فيقـول: «أيتها الأم غنى لولدك بـل وتحـدثى معـه وإيـاك أن تهتمـى بسـخرية أحـد.... وينصـح الـدكتور (تاهيس) الأم:

- أن تتمدد وهى مستلقية.
- أن تبدأ بالاسترخاء حتى تشعر بالراحة الكاملة لعضلات بطنها وذلـك حتـى تتوصـل إلى ارتخاء تام بالجدار العضلى الذى يشكل حاجزًا بينها وبين جنينها.
- منذ أن تغدو بطنها فى ليونه تامة تستطيع أن تبدأ برنامج التسلية مع ولـدها، ولتأخـذ بطنها بين يديها بشكل محكم وكامل.
- تحافظ على هذا الوضع بعض الوقت حتى يكون لديها إحساس بالضغط على بطنها.
- تبدأ فى الغناء بصوت خافت وتكون أغنية هادئـة أو تتحـدث إليـه وتحـكى لـه قصـص قصيرة.

كما ينصح (تاهيس) أيضًا الأم:

- إسماع الطفل فى الشهر الثامن بانتظام لمقطوعة موسـيقية خفيفـة وخافتـه أو تسـجيل صوت الأب وجعل التسجيل قريب من بطن الأم.

النتيجة: أن الطفل يستجيب للمقطوعة الموسيقية أو صوت الأب ببعض الحركات الخفيفة.

الرباط الثانى (التواصل بعد الولادة):

- يقوم التواصل بين الأم والأب والجنين بعد الولادة من خلال:

إعادة المقطوعة الموسيقية ذاتها أو صوت الأب بعد الولادة ونجد النتيجة لهذه الإعادة إلى: توقف الطفل عن الحركات برهة ثم تعلو الابتسامة شفتيه ويشرق وجهه.... ذلك لأن هذه المقطوعة التى يسمعها تعيد إليه وتذكرة بالطمأنينة التى كانت تغمره عذوبتها فتبعث البهجة فى نفسه من جديد.

- فإذا بالمولود يخلد إلى الهدوء ويتوقف كمن يستعيد ذكريات السكينة السابقة.

وهنا الرباط الثانى يعزز ـ بعد الولادة ـ الرباط الأول ويزيده قوة ووضوحًا ويحول الاستعدادات النفسية التى تكونت فى الجنين إلى قدرات ومهارات وإمكانيات تتجاوز العاطفة إلى الوعى كما تتجاوز العاطفة والوعى إلى تكوين اتجاه نفسى قوى، يهيئ المولود إلى حسن التكيف فى الداخل وفى الخارج. ويسهم فى تنشئة الإنسان وضمان مستقبله المشرق وشخصيته المتألقة.

بداية الاتصال فى عالم الطفل: إذا تركنا تجمعات الحشرات والطيور والثدييات إلى عالم الإنسان نجد الطفل البشرى منذ ميلاده يتميز بخصوبته الاتصالية التى تمتاز بها الطبيعة البشرية، ولأن كانت مظاهر هذه الخصوبة لا تبلغ قيمتها إلا فى نهاية السنة الثالثة من العمر، فالطفل البشرى يتابع حركات وجه الأم فى الأسبوع الثالث من عمره، وفى الأسبوع الرابع يستطيع تحريك رأسه قليلًا مما يتيح له فرصة متابعة المرئيات فى أفق أوسع، بل إن النظرات المائعة التى لا هدف لها تختفى، كما يميل للابتسام «ابتسامة مستقره قليلًا» لبضعة ثوانى ـ ردا على المداعبة بالحركات والأصوت. ويذهب «هوير» إلى أن الطفل فى نهاية الشهر الأول يظهر بداخلة السرور استجابة للمناغاة، وخاصة إذا كانت مصحوبة ببعض التربيت، على حين إن «لويس» يؤكد أنه يستجيب بالتوقف عن البكاء إذا سمع صوت أحد من البالغين، وتأيد هذا الرأى بملاحظات» بول جيوم «على طفليه، وملاحظات «هنرى وتيودورهات» على 126 طفلًا تتراوح أعمارهم بين يوم واحد وخمسة شهور. وانتهى إلى أنه فى نهاية الشهر الأول تبدأ أواصر «الصلة» تنعقد بين الطفل والآخرين بينما تتدعم وحدته الداخلية وتزداد تغايرًا.

غير أن الارتباط من طرف واحد، يعتمد على البكاء والابتسام من ناحية الطفل والاستجابة التفسيرية من ناحية الأم، ومعنى ذلك أنها صلة من طرف واحد. ولا يستمر هذا الوضع طويلًا، حيث يبدأ الطفل فى الاستجابة لأصوات البالغين بإصدار صوت هو الآخر فى نهاية الأسبوع السابع من عمره. ولاحظ «شترون» حدوث ذلك فى نهاية الأسبوع التاسع ومن هنا تبرز أهمية الصوت بشكل واضح، ويدخل التغاير على طريقة استخدامه له، فبعد أن كان يستخدمه مرتبطًا بالتعبير عن الألم والجوع فحسب، أصبح يستخدم للتعبير عن حالة وجدانية أخرى وبعد إن كان

يستخدم دون اعتبار إلا لطرف واحد فحسب هو الطفل، أصبح يستخدمه على سبيل التبادل، أو على الأقل بدأت تباشر هذا الاستخدام. ومن ذلك بوادر الشعور بالآخر والاعتراف الضمنى به.

ولا تنتهى السنة الأولى إلا وتبدأ المناغاة بين الطفل وأمه ثم بقية أفراد الأسرة وعلى ذلك فإن الاتصال الاجتماعى بصورته الفعلية يتحقق فى حياة الإنسان منذ نهاية السنة الأولى من عمره أو قبلها قليلًا أو بعدها بقليل متمثلًا فى المناداة إلى الأب «بابا» والأم «ماما» والدادة «دادة».... إلخ.

مثال على التواصل بين الأم والجنين:

يحكى دكتور (توماس فيرنى) أنه كان فى عطلة نهاية الأسبوع وذهب مع مجموعة من الأصدقاء إلى منتجع صيفى ونزلوا فى منزل كانت صاحبته حامل فى الشهر السابع وقد لفتوا أنظارهم خلال ذلك ما كانوا يسمعوه منها فى نهاية السهرة من دندنة تصدر عن السيدة فى غرفتها الخاصة قبل النوم كما لو كانت تغنى أو تدندن لطفل تريده أن ينام وعند سؤالها فى الصباح لمن تغنى قالت: «أغنى للجنين لكى ينام ويهدأ ويمضى ليله هادئة. ظننا أن الأمر يتضمن نوعًا من المزاح.

فسأل دكتور (توماس) هل ترين فائدة حقيقية من الغناء؟

فأجابت: تعالو بعد شهرين لترون بأنفسكم بعض الفوائد.

يقول الطبيب فيرنى:

ذهب بعد الولادة ليرى ما الفائدة من الغناء؟

قالت الأم: سترى كل شىء بعينيك؟

دخل الغرفة على الطفلة وكانت ممددة فى السرير تدير وجهها صوب النافذة. تقدمت السيدة من ابنتها من الخلف، شرعت الأم تدندن بالأغنية... تلك التى سمعها مرارًا من قبل.

والمفاجأة: أن الطفلة تلفتت صوب صوت أمها، وقد أشرق وجهها بابتسامة عريضة وعذبة وكأنها تقول أنا أتذكر هذه الأغنية. هذه الابتسامة لا يستطيع أن يقوم بها طفل عادى إلا بعد أن يصبح فى الشهر الثالث أو الرابع من عمره.

فوائد الاتصال الفعال بين الأم والجنين:

* انتظام النوم.
* يكون أقوى وأقرب إلى التفاهم.
* التهام قدر أكبر من الغذاء المتوفر فى السائل الأمينوسى الذى يغلفه أو يحيط به داخل بطن أمه.
* توفر شروط أكبر وأفضل فى التنفس ومجالات للنمو فى كافة أشكاله وصوره العاطفية والحركية والعقلية.

* التأهيل لحياة راضية أليفه ولسوف يألفك ويألف الناس ويؤلف منهم.

* يندمج فى الحياة الاجتماعية فى وقت مبكر.

* يكون منه إنسان فز نشيط أدنى إلى السواء وأقرب إلى التكيف والتفاهم مع الحياة.

مثال حى على ذلك: شوهد مواليد لا تزيد أعمارهم عن 7 أيام تمكنوا من الجلوس وظهورهم مسنده. وذلك بفضل النمو الذى تحقق قبل الولادة باستخدام أمهاتهم طريقة التحدث والغناء.... إذ أن: الأطفال العاديين يتطلب منهم القيام بذلك بعد بلوغ ثلاثة شهور أو أربعة.

سوء التواصل بين الأم والجنين: أسبابه:

1- موقف الأم من الجنين وعدم تقبلها أياه.

2- الحمل بطريقة غير شرعيه فيصبح تورط أو شعور بالإثم.

3- حجم الأسرة وعدد أطفالهم وأعمارهم.

4- انعكاس هذا الحمل على مهنة الأم وأوضاعها الاقتصادية والاجتماعية.

آثار عدم التواصل على الأم والجنين: حين لا ترغب الأم بالحمل فيتم بغير رضاها فإنها تمنع تكون الرباط، فيحيا الجنين على الرغم من أمه.. ويترتب على ذلك..

- حاله انكماش ويقع فى سلوك بلبله أول الأمر أو عدم التوازن.

ويكون نتيجة ذلك ما يلي:-

أ ـ المشاكسة والاكتئاب ويعبر عنها بضربات أو ركلات بقدميه.

ب ـ فى حالات كثيرة يصبح سقطًا فى ولادة غير ناضجة.

جـ ـ إذا لم يسقط يكبت العدوان فى نفسه.

د ـ يعانى من التناقض العاطفى أو ما يمكن تسميته تولد الصراع عنده بين أمرين:

* رغبته الذاتية بالبقاء. * تجاهل أمه رغبته هذه وعدم تقبلها إياه.

ويصبح بهذا كله مهيأ لسلوك الرفض: «وهذا أول الانحراف عن السواء».

هناك حالات أخرى ينزعج منها الجنين:

- حين تقوم الأم بالتدخين فيؤذى الجنين أذى كبير إذ يعرقل النيكوتين الذى فى السجائر إمكانية اتحاد الأوكسجين بدم الجنين.
- استماع الأم إلى الموسيقى الصاخبة فتجعل الجنين وكأنه يفقد وعيه وكثيرًا ما يتعرض للسقوط أو الولادة المبكرة بسبب الحفلات التى تشترك فيها الأم الحامل.

مثال على عدم التواصل (تجربة):

لقد رفضت (كرستينا) إثر ولادتها أن تتناول اللبن من ثدى أمها وأصرت على هذا الرفض عدة أيام، ولكنها قبلت أن ترضع من مرضع أخر، وهنا أغمضت عينها وأعيدت إلى أمها معصوبة العينين، فرفضت الرضاعة من جديد. وعند سؤال الأم كشفت أنها لم تكن ترغب أبدًا فى الحمل ولكن زوجها ألزمها به لأنه يحب الأولاد.

النتيجة المنطقية: أن الطفلة كانت مرفوضة ومحاطة بجو الرفض فى بطن أمها، وحرمت من الروابط العاطفية التى يتوق إليها الإنسان عامة والجنين بوجه خاص، مما أدى بها إلى عدم تقبل والدتها وإلى أن تسلك إزائها سلوكًا مماثلًا هو سلوك الرفض.

نتائج الرفض وسوء التوافق بين الأم والجنين:

- إثبات نتائج عن رؤية جذور جديدة للسلوك المنحرف ومن مختلف النواحى العقلية والمزاجية والاجتماعية.
- الاستعداد للوسواس والهستريا والجنوح والجريمة والاكتئاب وعشرات الظواهر المرضية.

الاتصال الأسرى

إن الاتصال الأُسرى هو أهم أشكال الاتصال فى الحياة الاجتماعية فهو البداية إما لتنمية التواصل أو لفقده بين أفراد المجتمع وبعضهم.

ويمكن تعريف التواصل الأسرى بكونه الاتصال الذى يكون بين طرفين (الزوجين) أو عدة أطراف (الوالدين والأبناء ـ الأبناء والأبناء) والذى يتخذ عدة أشكال تواصلية، كالحوار والتشاور والتفاهم والإقناع والتوافق والاتفاق والتعاون والتوجيه والمساعدة.

التواصل الأسرى بين التوهج والضعف: يرى أحدا الخبراء أن كثير من حاجات أفراد الأسرة تتحقق من خلال ما يسود بينهما من تواصل شامل وعميق يجمع بين القول والفعل والشعور ويتدخل فيه الروح والجسم فيتقوى كل طرف منهما بالطرف الآخر ويتبادل معه التأثير، مضيفًا أنه ثمة وحشه فى النفس البشرية لا يزيلها إلا الانغماس فى أجواء الأسرة واستمرار التواصل بين أعضائها. فعندما يغيب الفرد عن الأسرة يرتفع شوقه إليها وتشتاق إليه إلى درجة افتقاد القدرة على احتمال معاناة الغربة والفراق لكن هذا يحصل على قدر بلوغ التواصل مستوى جيد من القوة والسواء.

ويمكننا تقسيم الاتصال الأسرى إلى عناصره الأساسية:

أ ـ الاتصال بين الأزواج. ب ـ الاتصال بين الأزواج والأبناء.

ج ـ الاتصال بين الأبناء والأبناء.

وفيما يلى عرض مختصر لكل عنصر من هذه العناصر:-

الاتصال بين الأزواج:

العلاقة بين الأزواج تمثل صورة للتواصل الجسمى واللفظى والقلبى والفكرى وتتأثر هذه العلاقة بكل تراجع يطرأ على أى تواصل من هذه الأنواع التى لا ينفك عن باقيها.

أنواع الاتصال بين الأزواج:

* تواصل جسمى. * تواصل قولى. * تواصل قلبى.

هذه الأنواع من التواصلات ليست كلها على مستوى واحد فى كل وقت ومرحلة وإنما تنتابها حالات من الضعف والوهن فتكون لذلك انعكاسات مباشرة على التواصلات الأخرى، أظهرها القلبى الذى قد ينشط أى تواصل آخر أو يعرقله ويجعله يتدنى إلى الأسفل.

وقد أعطى الإسلام ترتيب للأنواع: فقد أعطى ما هو قلبى وفكرى واعتقادى الأولوية على غيره من الجوانب الأخرى ففى القرآن الكريم: (**وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُم مِّنْ أَنفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِّتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُم مَّوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ**) [سورة الروم: 21].

وفى الحديث الشريف: «تنكح المرأة لأربع لمالها ولحسبها ولجمالها ولدينها فاظفر بذات الدين تربت يداك» (الشيخان) وأيضًا: «لا يفرك مؤمن مؤمنه إن كره منها خلقًا رضى منها آخر» (مسلم).

فعندما يكون الارتباط القلبى قويًا ومؤسسًا على العقيدة والإيمان والصلاح الاعتقادى والتعبدى والأخلاقى، فإنه يقلل من قيمة أى نقص فى الجوانب الأخرى.... فالزوجان مسئولان عن تحسين ودوام التواصل بينهما حتى يتمكنا من تعرف كل منهما على مشاعر ومطالب ومعاناة صاحبه، فيتحول على عجل للتجاوب معها بما يخفف من ضغطها ويقلل من آثارها، قبل استحكام الخلاف وانقطاع التواصل الأمر الذى من نتائجه أن يفتح الباب على كثير من التوتر والجفاء والتنافر.

أسباب غياب التواصل بين الزوجين: هناك العديد من الأسباب التى تعوق عملية التواصل بين الزوجين وهى:

الأسباب التربوية:

أ ـ غياب التربية فى تعليم مهارات التواصل وقيم الحوار بين الجنسين فى المدرسة والأسرة.

ب ـ سيادة بعض القيم التربوية السلبية التى تفرق وتميز بين الجنسين.

الأسباب الاجتماعية:

أ ـ خضوع الزوجين للضغوط وللتبعية السلبية لأسرتيهما، حيث يتدخل أكثر من طرف فى الشئون الداخلية للأسرة، وتصبح أسرة الزوجين هى المحاور بدل التواصل المباشر للزوجين فى أمورهما الخاصة وأمور أسرتهما.

ب ـ ضغوطات ومسئوليات وضروريات الأسرة، وخصوصًا لدى الزوجين المنتمين اجتماعيًّا إلى الفئات الفقيرة والمتدنية ثقافيًّا، حيث يزداد العنف واللا مبالاة فى العلاقة مع الطرف الآخر.

جـ ـ التنشئة الاجتماعية السلبية التى خضع لها الزوجين، والتى لا تؤكد القيم والعلاقات الاجتماعية التى تشجع على ثقافة التواصل مع الآخر، وعلى الروح الجماعية فى تدبير الحياة الجماعية المشتركة، وعلى التشبع بأخلاقيات التواصل الإيجابى والفعَّال مع الطرف الآخر مثل: (الأخلاقيات الدينية للحياة الزوجية).

ويرصد أحد العلماء خطأ شائع فى التواصل بين الزوجين: يكمن فى توجيه كل طرف الاتهام إلى الطرف الآخر على أنه هو المسئول عن تعطيل التواصل وتدينة.... كما أنه كلما تراجع التواصل بين الزوجين تقدم سوء الظن ليأخذ مكانه والعمل على إيقاف التفاهم تمامًا أو تدهوره.

ومن أجل تواصل فعال بين الزوجين يجب مراعاة ما يلى:

1- البلسم الشافى لإعادة التواصل لا يكون الاباتهام كل طرف لنفسه عما يطرأ فى الحياة الزوجية من فتور أو سوء فهم.
2- تقديم ما يلزم من تضحيات وتنازلات لاستمرار التواصل واستئنافه فور توقفه دون أى تراخ قد يحوله إلى واقعًا يشق تجاوزه.
3- مواجهة المشاكل البسيطة فى العلاقة الزوجية وعدم كبتها فإن التواصل الطبيعى كفيلًا بإرجاعها إلى حجمها الحقيقى، وعدم السماح لها بأن تنمو نموا سرطانيًّا قاتلًا للتفاهم والوئام ومدمرًا لكيان الحياة الزوجية.
4- الكلمة الطيبة وتوفير بعض الوقت للحوار والنقاش بين الزوجين وحتى يخرج كل منهما ما لديه من مشاعر فياضة أو مشاعر سلبية.

ولعل الدين الإسلامى قدم لنا أسس التواصل بين الأزواج عن طريق حقوق وواجبات كلًا من الزوج والزوجة وأيضًا الأحاديث الشريفة ومنها:

قال الـلـه تعالى: (**الرِّجَالُ قَوَّامُونَ عَلَى النِّسَاء بِمَا فَضَّلَ الـلـهُ بَعْضَهُمْ عَلَى بَعْضٍ وَبِمَا أَنفَقُواْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ فَالصَّالِحَاتُ قَانِتَاتٌ حَافِظَاتٌ لِّلْغَيْبِ بِمَا حَفِظَ الـلـهُ**) [سورة النساء: 34].

عن ابن عمر ﷺ عن النبى ﷺ قال: «كلكم راع، وكلكم مسئول عن رعيته، والأمير راع، والرجل راع على أهل بيته، والمرأة راعية على بيت زوجها وولده، فكلكم راع كلكم مسئول عن رعيته».

قال الـلـه تعالى: (**وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُم مِّنْ أَنفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِّتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُم مَّوَدَّةً وَرَحْمَةً**)[سورة الروم: 21].

قال الـلـه تعالى: (**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا**)[سورة التحريم: 6].

قال الـلـه تعالى: (**هُنَّ لِبَاسٌ لَّكُمْ وَأَنتُمْ لِبَاسٌ لَّهُنَّ**) [سورة البقرة: 187].

قال الـلـه تعالى: (**وَعَاشِرُوهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ فَإِن كَرِهْتُمُوهُنَّ فَعَسَى أَن تَكْرَهُواْ شَيْئًا وَيَجْعَلَ الـلـهُ فِيهِ خَيْرًا كَثِيرًا**)[سورة النساء: 18].

ويعتقد علماء علم النفس أن عدم الاستماع أو الاستماع بشكل غير كاف هو أحد أهم الأسباب التى تؤدى إلى التوتر والمشاكل فى العلاقة الزوجية. فضعف الاستماع سواء فى أحد الأطراف أو كلاهما يعد مؤشرًا على فشل هذا الزواج، بينما كلما زادت نسبة الاستماع الجيد والفهم بين الزوجين كلما ارتفعت احتمالات نجاح الزواج، ويشعر الطرف الآخر بأنك تستمع إلى ما يقوله، ويعزز هذا الشعور، رغبته فى معرفة المزيد، وإبداء الاهتمام بما تقوله له. حيث يشعره الاهتمام بأنه موضوع احترام وبأنك موجود لمساعدته على التحدث عن المشاكل التى تدور فى ذهنه. لذلك تعتبر مهارات فن التواصل والاتصال بين الزوجين أهم المهارات التى يجب أن يشجعها الطرفان، ولا تقل ابدًا إن زوجتى هادئة بطبعها أو أن زوجى لا يتدخل فى أمور المنزل، فهذه سلبية سيئة فى العلاقة، فلو اتخذ كل طرف جانبًا فى العلاقة وأدار الطرف الآخر مجمل العلاقة بالقوانين، والتصرفات، والمسئوليات فليست معادلة صعبة ولن تؤدى للدور الذى أسسه زوجان متحابان.... ولتعزيز العلاقة فهناك بعض النصائح تفيد فى هذا الشأن ـ فما الفارق لو كنت صديقًا رائعًا ومستمعًا خارج المنزل وعضو غير فعَّال داخله.. عليك مراعاة التالى:

- اترك الطرف المتكلم دون انتقاده المباشر.
- امنح الآخر الاهتمام أثناء الحديث.
- استمع لمشاعره دون أن تأخذ موقف الحكم.
- لا تقاطعه ابدًا عند الحديث عن مشاعره.

الاتصال بين الأزواج والأبناء:

يؤكد العلماء أن الأسرة كوسط اجتماعى يتفاعل فيه ما هو نفسى عاطفى وما هو معرفى تربوى، فهى التى تؤمن للطفل توافقه الشخصى والنفسى وتكيفه الاجتماعى من خلال إشباع رغباته البيولوجية والعاطفية والاجتماعية والثقافية وفى كنفها يتعلم الطفل قواعد الحوار وآداب التواصل، وفى ظلها يدرك حريته ويميز بين حقوقه وواجباته.

عوامل غياب التواصل بين الوالدين والأبناء:

1- قد يحدث للأزواج أنهم لا يتحدثون مع أبنائهم، وغالبًا ما يكون الكلام تقريعًا أو تأديبًا أو أوامر مما يجعل الأجواء الأسرية متوترة ومشحونة، قد يكفى تصرف صغير ليفجر الوضع داخل الأسرة بسبب الجهل الكامل بقواعد التواصل ومزاياه وعدم إدراك أهمية الحوار بين الوالدين وأبنائهم.
2- سيادة قيم سلبية اتجاه الأطفال من طرف الراشدين، كضرورة انصياع الأبناء لرغبات وقرارات الوالدين دون مناقشتهما فى ذلك.
3- سوء التعامل مع التليفزيون الذى يستحوذ على وقت اجتماع الأسرة القصير ويوجه اهتمامها إلى برامجه الجذابة.
4- انشغال الآباء طيلة اليوم بأعمالهم والعودة إلى المنزل فى وقت متأخر من الليل.
5- إقامة حواجز بين الآباء والأبناء باسم الحياء والوقار فهو يحرم الأبناء من تجارب أبائهم فى الحياة وتوجيهاتهم، مثلما يفوت على الآباء فرصة تتبع أبنائهم ومساعدتهم تذليلًا لما قد يعترضهم من صعوبات ومشكلات.
6- وما أجمل التوجيه النبوى لما دعا الآباء ليتآخوا ـ يتخذونهم أخوه ـ مع أبنائهم حيث يقول ﷺ: «وأخيه سبعًا».

- ويشتد خطرها فى غياب وعى الآباء بها نتيجة ضعف التواصل الأسرى أو غيابه فى فترات حرجه جدًا من حياة الأطفال والشباب.
- لجوء الأبناء لتعويض التواصل الأسرى المفقود بتواصل مع زملائهم فى المدرسة أو أبناء الجيران، فيصبح لهم التأثير المباشر فى تشكيل تصوراتهم وأخلاقهم على نحو قد يتعارض تمامًا والتنشئة السوية ولا يرضى الوالدين إطلاقًا فقد يصبحون:
- عازفين عن المذاكرة والتحصيل.
- مدمنين للمخدرات.
- مرتكبين لبعض الجرائم والفواحش والعادات المفسدة للأمزجة والأبدان.

- ومن جهة أخرى فإن ضعف التواصل بين الأولاد والوالدين يفقد العلاقة الحميمة بينهما متانتها فى نفوس الأبناء فينعكس ذلك على العلاقة بينهم ويؤدى إلى:
- عقوق الوالدين.
- اتخاذهم طرقًا معاكسة لما يتمناه الآباء.

7- وأيضًا قوله ﷺ «ألزموا أولادكم وأحسنوا أدبهم» (رواه ابن ماجه).

وخير مثال على تربية الأبناء وعظمة التواصل بينهم: (أسماء بنت أبى بكر).

قالت: لابنها عبد اللـه بن الزبير قبل استشهادة فى معركته مع الحجاج وقد جاء يستشيرها فى مواصلة المعركة: «يابنى إن كنت تعلم أنك على حق فما ينبغى أن ترجع عنه وإن كنت على حق وتبين لى خلافه فبئس المرء أنت، أهلكت نفسك، وأهلكت قومك».

ولما قال لها: أخشى أن يمثل بى صبيان بنى أميه بعد الموت.

فقالت له: يا بنى إن الشاه المذبوحة لا تتألم من السلخ.

وقد قال اللـه سبحانه وتعالى: (**وَاعْبُدُواْ اللـهَ وَلاَ تُشْرِكُواْ بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَى وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللـهَ لاَ يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالاً فَخُورًا**)[سورة النساء: 36].

إن التفاهم المشترك بين الآباء والأبناء من شأنه أن يعزز أى علاقة إنسانية بينهما وينشأ الخلاف بين الآباء والأبناء بسبب عدم فهم وجهات النظر المتباينة فالحديث المشترك بينهما والاتصال غير اللفظى أو تعبيرات الوجه أحيانًا تعبر عن كثير من مظاهر السلوك من تقبل ورفض للآراء التى يبديها كل طرف للآخر ويشير «سمك» Schmuch فى بحثه 1965م أن عدم إنصات الآباء لما يود أن يقوله الأبناء جاء على رأس المشكلات لمجموعة من المراهقين فكانت رغبة هؤلاء المراهقين أن ينصت الآباء إليهم.

وقد قام «دوب» Dubb 1956م بدراسة أجراها على (100) طالب جامعى ممن يعانون مصاعب فى الاتصال بالآباء فأوضح هؤلاء الطلاب أن موضوعات الجنس كانت فى مقدمة الموضوعات التى يصعب على الأبناء والبنات مناقشتها مع الآباء والأمهات، وإن الإناث يجدن صعوبة فى التحدث مع الأمهات حول أمور الزواج وسوء السلوك، فى حين أن الذكور يجدون صعوبة فى التحدث مع الآباء عن الفشل والإخفاق والهزائم وسوء السلوك، ولهذا يرى «سمك» أن احترام السرية من الأمور الهامة لدى المراهق فالآباء الذين يحاولون تقصى وتتبع أحوال أبنائهم بفضول شديد يعرضون أبنائهم للحرج الشديد وجرح الكبرياء لأن هذا يتعارض مع ما ينشدونه من سرية وخصوصية لذلك نجد أن المراهقين يعترضون دائمًا على ميل الآباء لاستقصاء الأخبار عنهم من أصدقائهم أو التصنت على محادثاتهم التليفونية.

وقد أوضح (فاربروجين) Farber & Jenne 1963م أن ارتفاع مستوى سلامة الاتصال بين الأب والمراهق يوجد فى الأسر التى يحظى الزوج أو الزوجة فيها باتصال طيب فيما بينهم. إذ يكون الزوجان متفقين على القيم العائلية التى تتحدد على أساسها الأدوار المتوقعة لكل منهما تجاه الآخر.... ولا شك أنه إذا توافرت أواصر الصلة ووجود الثقة بين الآباء والأبناء يستطيع أن يتحدث الأبناء إلى آبائهم ويشركونهم فى شئونهم ومشكلاتهم ويلتمسون منهم المشورة والإرشاد فيما يصادفهم من عقبات ومشكلات.

نستخلص مما سبق أنه إذا كان الحوار بين الزوجين ضرورى وملحًا، فإنه بين الآباء والأبناء أكثر إلحاحًا لأنه:

1- يؤسس الثقة بينهما.

2- يساعد على تداول كل القضايا مهما كانت حساسة.

3- تبادل للرأى أو بحثًا عن حلول لما يستجد فى حياة الأبناء، عوضًا عن أن يتكتم ـ لا سيما البنات ـ عن همومهم فتتفاقم وتتطور إلى حالات انحراف.

وسائل إرساء التواصل الأسرى:

1- استشعار أهمية التواصل من جهة سده لحاجات حقيقية لجميع أفراد الأسرة ويدخل فى التنشئة الاجتماعية.

2- الحرص على حسن العشرة بالمعروف وكف الأذى حتى يشعر الجميع بفائدة ملموسة للتواصل.

3- الحرص على أداء الواجبات قبل المطالبة بالحقوق.

4- العناية بإقامة الدين فى الأسرة وصرح الأخلاق والحياة الجادة المنتجة لجميع أفرادها ومنها:

أ ـ التذكير بالصلوات الخمس تواصل. ب ـ مرافقة الأبناء إلى المسجد تواصل.

جـ ـ بذل النصح فى اللباس وغيره من الآداب. د ـ تحفيظ القرآن للأبناء تواصل.

5- الكلمة الطيبة وتزين الوجه بالابتسام واعتماد الهدايا ولو كانت رمزية.

6- عقد مجلس أسرى يناقش شؤون الأسرة مهما بدت بسيطة لغرس سلوك الحوار فى نفوس الأبناء.

7- المشاركة الوجدانية فى الأوقات العصيبة.. قال رسول الله ﷺ: «علموا أنفسكم وأهليكم الخير وأدبوهم» (أخرجه عبد الرزاق وسعيد بن منصور وغيرهم).

وينصح بعض علماء النفس كل زوج وزوجة بالآتى:

ـ حافظ على أن تبقى خطوط الاتصال مع شريكة الحياة مفتوحة، حافظ على الحديث عن علاقتك الوحيدة بشريكة. كن صبورًا ولا تتوقع الكمال كما لا تتوقع تحول مفاجئ بين يوم وليلة. اجعل شريكة حياتك أفضل صديق ولكن لا تجعلها صورة بالكربون منك. وهذا يعنى أن تشارك زوجتك فى أشياء كثيرة حسنة أو سيئة أكثر من أى شخص آخر.

ـ ولا شك أنه إذا تحدث الزوجين معًا فيما يتعرضهم من مشكلات فإنهم لا يستطيعون أن يأتوا بأفكار عديدة لحل هذه المشكلات وفى نفس الوقت يصبح لديهم القدرة على أن يرى كل منهما الآخر، وأن كل منهما بالفعل يعتنى بالآخر. ولكن قلة الحديث مع بعضهما البعض يجعل حل المشكلة أو التعبير عن حبهما أمر مستحيل، وإذا استمر هذا النوع من عدم الاتصال فسوف تكبر مشاكلهما ويقل حبهما. ماذا تستطيع أن تفعل لتكون إيجابيا فى علاقتك؟ وماذا تستطيع أن تفعل لتقلل من عدد الاتصالات السلبية؟

درس عالم النفس «جون جوتمان» John Gottwan وتلاميذه عام 1996م سلسلة كاملة من الحيل ليتبعها الناس لتحسين اتصالاتهم مع بعضهم البعض وتبدو هذه الحيل بأنها مخططة وصلبة فإذا استعملها الشخص بهدوء وعن قصد فإنه سيتعرف على استعمالها بسرعة وستصبح طبيعية ومن هذه الحيل مثلا محاولة عقد جلسة للتحدث عن بعض المشاكل فبعض الناس يشعرون برفض محبيهم. ولذلك فإن جلسة المحادثات ضرورية لحل الكثير من المشاكل التى تعترض الحياة الزوجية. وفى إحدى الحيل الأخرى يطلب من الشخص أن يسأل ماذا نستطيع أن نفعل لتكون الأمور أفضل؟ إمنح الإخلاص والرعاية والمحبة وتدرب على أن تكون مستمعًا أكثر من كونك متكلمًا.

التواصل.. والاختلاف

إن وقوع الخلاف أمر مسلم به فى دنيا البشر، وهو سنة الله ـ عز وجل ـ فى خلقه، فهم مختلفون فى ألوانهم وأجناسهم وألسنتهم وطباعهم ومداركهم ومعارفهم وعقولهم وأشكالهم، قال الله تعالى (**وَلَوْ شَاء رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلاَ يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ {118/11} إِلاَّ مَن رَّحِمَ رَبُّكَ وَلِذَلِكَ خَلَقَهُمْ**)[سورة هود: 118 ــ 119] وينشأ الاختلاف الفكرى من اختلاف الطبائع والعقول البشرية، فهو من طبيعة البشر، كم يتعب فى حياته من ينتظر أن يجد له نظيرًا يصاحبه بحيث يطابقه فى كل الميول والطباع والأفكار؛ لأن الله ـ عز وجل ـ جعل من البشر صفحات متنوعة تتفق فى أشياء وتختلف فى غيرها، وجعل هذا التنوع صورة من صور قدرته ـ عز وجل ـ وإنما يتقارب الناس ويتجاذبون بسبب تعدد صور التقارب فيما بينهم وليس بسبب التطابق، فكل مخلوق كيان قائم بذاته، أثر فيه عوامل كثيرة من الوراثة والبيئه.

معنى الاختلاف وأنواعه:

الخلاف والاختلاف بمعنى واحد يشير إلى عدم الاتفاق على مسألة ما يقول الفيروز أبادى فى تعريف الاختلاف: أن يأخذ كل واحد طريقًا غير طريق الآخر فى حالة أو فعلة.

أنواع الخلاف: يمكن أن نقسم الخلاف إلى ثلاثة أنواع:

1- خلاف مذموم. 2- خلاف محمود. 3 خلاف سائغ.

أما الخلاف المذموم: فإن له صورًا كثيرًا بعضها أشد ذمًا من بعض، منها: اختلاف البشر إلى مؤمن وكافر وهذا الخلاف منشؤه الهوى والتقليد الأعمى للموروثات الفاسدة، ومنها خلاف أهل الأهواء والبدع كخلاف الخوارج وأشباههم مما دعاهم إلى الخروج على جماعة المسلمين واستحلالهم دمائهم وهذا النوع من الخلاف هو الذى يطلب من المؤمنين رفعه والابتعاد عنه وما يمكن أن نسميه بالخلاف غير السائغ. ومن هذا الخلاف خلاف الجاهل للعالم، أو بالجملة خلاف من لا يملك أهلية الاجتهاد والنظر.

وأما الخلاف المحمود: فهو خلاف أملاه الحق، ودفع إليه العلم، واقتضاه العقل، وفرضه الإيمان، فمخالفة أهل الإيمان لأهل الكفر والشرك والنفاق خلاف واجب لا يمكن لمؤمن أن يتخلى عنه أو يدعو لإزالته؛ لأنه خلاف سداه الإيمان ولحمته الحق. ومنه خلاف المسلم مع أهل العقائد والأفكار المنحرفة.

وأما الخلاف السائغ: فهو اختلاف المجتهدين من فقهاء ومفتين فى المسائل الاجتهادية. وفيه «إن الاختلاف بين أهل الحق سائغ وواقع، وما دام فى حدود الشريعة وضوابطها فإنه لا يكون مذمومًا بل يكون محمودًا ومصدرًا من مصادر الإثراء الفكرى ووسيلة للوصول إلى القرار الصائب، وما مبدأ الشورى الذى قرره الإسلام إلا تشريعًا لهذا الاختلاف الحميد (وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ). وهو الذى لا يمكن دفعه ولا رفعه بل ولم تكلف الأمة بذلك وحصوله يكون لأسباب.

أسباب الاختلاف:

* اختلاف العقول والمدارك. * تفاوت العلم؛ فهذا عالم، وهذا أقل.

* عدم بلوغ الدليل. * الهوى والتعصب لقول، أو مذهب، أو رأى، أو شيخ.

آداب الاختلاف:

إن الحق ليس حكرًا على أحد، والخلاف فى الرأى لا يجوز أن يكون مصدر لجاجة أو غضب، إن من شأن المجتهدين أن يختلفوا ونتائج هذا الاختلاف مقبولة من غير تشنج ولا تعصب، ومن غير أن ينبنى على هذا شقاق، أو تتنامى بسببه أحقاد. ومن المؤسف أن يتحول الخلاف فى وجهات النظر إلى عناد شخصى وانتصار ذاتى أو عداء.

لذا فهذه بعض القواعد والآداب التى يجب أن تراعى عند حدوث الخلاف:

1- التثبت من قول المخالف: وذلك بالطرق الممكنة، كالسماع من صاحب الرأى نفسه، أو قراءة ما ينقل عنه من كتبه لا مما يتناقله الناس.

2- تحديد محل الخلاف: كثيرًا ما يقع الخلاف بين المختلفين ويستمر النقاش والردود وهم لا يعرفون على التحديد ما نقاط الخلاف بينهم، ولذلك يجب أولًا قبل الدخول فى نقاش أو جدال تحدى مواطن الخلاف تحديدًا واضحًا حتى يتبين أساس الخلاف، ولا يتجادلان فى شىء قد يكونان هما متفقان عليه، وكثيرًا ما يكون الخلاف بين المختلفين ليس فى المعانى وإنما فى الألفاظ فقط، فلو استبدل أحد المختلفين لفظة بلفظة أخرى لزال الإشكال بينهم.

3- لا تتهم النيات: مهما كان مخالفك مخالفًا للحق فى نظرك فإياك أن تتهم نيته وناظره على هذا الأساس، وكن سليم الصدر نحوه.

4- أخلص النية لله: أجعل نيتك فى المناظرة هى الوصول إلى الحق وإرضاء الله سبحانه وتعالى.

5- ادخل إلى المناظرة: وفى نيتك أن تتبع الحق وإن كان مع خصمك.

6- حدد مصطلحاتك واعرف جيدًا مصطلحات مخالفك.

7- التزام الحوار بالتى هى أحسن.

8- التفريق بين مواضع الإجماع ومواضع الخلاف.

9- نقل أقوال الطرف الآخر نقلًا دقيقًا أمينًا من مصادره بلا زيادة ولا نقصان.

10- تحديد محل النزاع تحديدًا دقيقًا.

11- ينبغى ترك بعض المستحبات المختلف فيها تأليفًا للقلوب.

فوائد الاختلاف:

إن الخلاف إذا تحلى بالآداب والتزم الناس حدوده كان له بعض الإيجابيات منها:

- أنه يتيح إذا صدقت النوايا التعرف على جميع الاحتمالات التى يمكن أن يكون الدليل رمى إليها بوجه من وجوه الأدلة.
- أن فيه رياضة للأذهان، تلاقي الأراء، وفتح مجالات التفكير للوصول إلى سائر الافتراضات التى تستطيع العقول المختلفة الوصول إليها.
- تعدد الحلول أمام صاحب كل واقعة ليهتدى إلى الحل المناسب للوضع الذى هو فيه، وغيرها من الإيجابيات.

مسالك الناس فى حل الخلاف:

وحينما يختلف الناس ـ سواء كانت اختلافاتهم كلية أو جزئية ـ فـإنهم يسـلكون فى معالجـة هذا الخلاف مسالك شتى منها ما يلى:

- الحرب: فالحرب تكـون ـ أحيانًـا ـ وسـيلة لحـل الخـلاف، وإنهـاء الخصـومات، وإثبـات الحجة، إلا أنها لا تصلح أن تكون الحل الأول فى ذلك؛ إذ إننا نجد أن كثيرًا مـن المبـادئ والنظريات التى قامت على القوة، وعلى الحديد والنار ـ كما يقال ـ سرعـان مـا تهـاوت وسقطت.
- الحوار: إن الحوار يكون ـ أحيانًا ـ أقوى من الأسلحة العسكرية كلها؛ لأنـه يعتمـد عـلى القناعات الداخلية الذاتية؛ بل ربما أفلح الحوار فيما لا تفلح فيه الحروب الطاحنة.

الخلاصــة:

عندما يحصل اختلاف أو تعارض فى المصالح ونرغب فى التوصل إلى حل مقنـع فـإن الطريـق الأفضل هو الحوار... ومن أجل أن يكون الحديث بناءً لا بد لنا من أن نتواصل مع الطرف الآخر أولًا ونتفاهم معه بشكل واضح ومثمر ثانيًا.. إن الكل منا يمتلك قدرات فردية ومهارات أخلاقية يدير بها علاقاته مع الآخرين ويستخدمها فى العديد من مواقف المسـاومة والتفـاوض.. إلا أن فى مواقف الاختلاف أو النزاع التى فى الغالب تثير شحنة قوية مـن الانفعـالات فإننـا أحيانًـا نـنسى القواعد الأساسية للتواصل والحوار الهادئ.

فاستخدام قواعد التفاهم البناء يسهل علينا التفاهم فى كل مراحل الحـوار أو أكثرهـا.. لأنـه يمهد ويسهل الطريق للتواصل.. والالتقاء. وتوفر لنا مجالات جيدة للتعبير الواضـح عـن رغباتنـا واحتياجاتنا وطموحاتنا، ويزيد جسور الثقة قوة وتماسكًا، ونقترب معها أكثر فأكثر نحو التفـاهم والتعاون وتبادل وجهات النظر بشكل حقيقى وصادق.

التواصل.. والكفاية ــ Enough

الكفاية فى التواصل نوعان: كفايـة لغويـة وأخـرى تواصـلية، وعنـدما نتحـدث عـن الكفايـة اللغوية فإننا نشير أولًا إلى معرفة المتواصلين ـ المرسل والمستقبل ـ باللغة التى يتواصـلان بهـا أى معرفة نظام اللغة الصوتى وكيف تركيب الأصوات الفردية لتشكل كلمات ذات معان، وتركيبـات نحوية أساسية معروفـة وكيـف تنسـج الكلـمات المختلفـة مـع بعضـها بعضـا كى تشـكل جمـلًا وعبارات وأسئلة تستخدم بدورها لتشكيل نصوص معقدة ومركبة ومـن الكفايـة اللغويـة أيضًـا غياب النطق أو الاستماع. أما الكفاية التواصلية فتتضمن. (وأن كانت تعتمد إلى حـد كبـير عـلى الكفاية اللغوية) ـ معرفة بالقواعد التى تحكم التفاعل التواصلى، والقدرة عـلى اسـتخدام هـذه القواعد على نحو ملائم وفعال.

ـ إن معرفة كيفية مخاطبة بعضنا بعضا ومراعاة الدور الذى تلعبه المكانة فى تحديـد كيفيـة مخاطبة رئيس العمل أو الصديق أو الزميل، والتعامل مع الغضب الشـخصى وغضـب الآخـرين، والتغلب على الخوف من التواصل هى التى تشـكل مضـمون الكفايـة التواصـلية التـى تتضـمن معرفة التفاعل غير اللفظى، ومتى نتحدث أو نصمت وملائمة اللمسة وحجم الصوت واعتبارات المكان والزمان.... ونحن نتعلم الكفاية التواصلية كما نتعلم المهارات الآخرى بالملاحظة والتقليـد والتعليم المباشر والتعليم الذاتى والمحاولة والخطأ.. الخ... والبعض يتعلم مهـارات هـذه الكفايـة أكثر من غيرة فنجد التواصل معهـم عمومًـا أفضـل إذ يبـدو أنهـم يعرفـون مـا يفعلـون وكيـف يفعلونه.

ـ إن أحد الأهداف الرئيسية لدراسة التواصل هو تحسين مهارات الدارسين التواصـلية، وكلـما تحسنت كفاية الشخص التواصلية كلما زاد عدد اختياراتـه فى هـذا المجـال، وهـذا يشـبه تعلـم المفردات فكلما زادت مفرداتك كلما ازدادت فرصك للتعبير عن ذاتـك.... لقـد كشـفت البحـوث الحديثة عن علاقة موجبة بين الكفاية التواصلية والنجاح فى الجامعة. ومعنى ذلك أن جزءًا كبيرًا من نجاح الطالب يعتمد على الأسئلة والمشاركة والمناقشة وهى أمـور تتطلـب كفايـة تواصـلية. لقد وجدت بحوث أخرى أن الناس ذوى المهارات التواصلية المرتفعة يعانون على نحو أقـل مـن أولئك الذين لا يتمتعون بمثل هذه المهـارات مـن القلـق والاكتئـاب والوحـدة ذلـك أن الكفايـة التواصلية تمكننا من تنمية علاقات مشبعة فى حياتنا تخفف من تلك الأعراض النفسية السلبية.

الاتصال .. والمؤسسة التعليمية

الاتصال التربوى:

يعتبر التواصل مهمة أساسية للعاملين فى المجال التربـوى والاتصـال عمليـة ضروريـة وهامـة لكل عمليات التوافق والفهم التى يتوجب على التربويين القيام بها بهدف الوصول إلى الأهـداف المنشودة للمؤسسة التربوية. والاتصال عملية اجتماعية تفعَّالية تقوم وتعتمـد اعـتمادًا كبـيرًا فى حدوثها على المشاركة فى المعانى بين المرسل والمستقبل والاتصال التربوى هو عملية نقـل الأفكـار والمعلومات التربوية من مدير المدرسة إلى المعلمين أو بالعكس أو من مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى أو من المدرسة إلى الإدارة التعليمية وبالعكس وذلك عن طريق الأسلوب الكتابى أو الشفهى مما يؤدى إلى وحدة الجهود لتحقيق أهداف المدرسة من أجل تحقيق رسالتها.

أهداف الاتصالات التربوية:

1- نقل التعليمات والتوجيهات ووجهات النظر من مدير المدرسة إلى المعلمـين مـن أجـل القيام بوظائفهم الأساسية.

2- إطلاع المعلمين على ما يجرى فى المدرسة من أنشطة مختلفة.

3- تزويد المعلمين بالأخبار المختلفة وخاصة الاجتماعية منها لدعم الروابط الإنسانية بين العاملين.

4- خلق درجة من الرضا الوظيفى والانسجام والتخلص من الضغوط المختلفة.

5- تحسين سير العمل الإدارى من أجل التفاعل بين العاملين وتوجيه الجهود تجاه الهدف المنشود.

6- إمداد المدير والمشرف بالمعلومات والبيانات الصحيحة مما يساعد فى اتخاذ القرار السليم.

7- الاتصال الفعال يمكن المدير من التأثير فى المرءوسين (العاملين) والقيام بعمله من حيث التوجيه والإشراف على أكمل وجهه.

الاتصال المباشر فى المؤسسة التعليمية:

الاتصال المباشر هو عملية اتصال تحدث بين فرد وآخر أو بين فرد ومجموعة أخرى على أساس المواجهة والاحتكاك المباشر وجها لوجه أو هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والأخبار التى تتم بين الأشخاص دون عوامل أو قنوات وسيطة.

والاتصال المباشر فى المؤسسة التعليمية هو ما تقوم به المدرسة أو المدرس فى قاعة الدراسة بهدف إقناع التلاميذ وإعلامهم وتعليمهم وتنمية مداركم المختلفة فهو اتصال مباشر يتميز بالشكل التعليمى فى المقام الأول وقد يسمى اتصالا جماعيًّا مباشرًا لأنه بين شخص المعلم وبين عدة أشخاص أو جماعة معينة (الطلاب).

عناصر الاتصال المباشر فى المؤسسة التعليمية:

أولًا: المرسل: وهو هنا المدرس أو المدرسة وهو العنصر الأساسى الأول من عناصر الاتصال لأنه يملك المعلومات والحقائق والقدرات والاتجاهات والأسس التى ينبغى تعليمها للمستقبل والمرسل فى الاتصال المباشر هو المعلم الذى يقوم بشرح فكرة ما للتلاميذ كما قد يكون هذا المرسل هو التلميذ عندما يستأذن ويقوم بتوجيه سؤال أو مجموعة أسئلة إلى المدرس.

ثانيًا: المستقبل: هو الشخص أو المجموعة التى يوجه إليها المرسل رسالته المرغوبه وهم من فى الصف الدراسى أى التلاميذ الذين يجلسون وينصتون لشرح مدرسيهم ولا بد للمستقبل أن يكون له القدرة على فك رموز الرسالة الموجهة إليه ويفسر معناها أى يعبر شكليًّا عما فهمه ويستجيب لهذه الرسالة.

وتعد المدرسة المؤسسة التربوية الأولى التى تسهم مع الأسرة فى بناء الأفراد وتربيتهم وتعليمهم وباستخدام إدارة المدرسة والمعلمين للحوار التربوى فى العملية التربوية والتعليمية

تسهم فى ترسيخ آداب الحوار فى نفوس الطلاب، وتحقيق العديد من الأهداف التربوية المنشودة إذ تعتبر الطريقة الحوارية إحدى أهم طرق التدريس بهدف الوصول إلى حقائق ومفاهيم ومعلومات جيدة ولذا فإن للحوار التربوى العديد من الفوائد منها:

- تشجيع الطلاب على المشاركة الفعالة والإيجابية.
- تنمية الأفكار لدى الطلاب لأنهم بأنفسهم يتوصلون إلى معلومات بدلًا من أن يدلى بها إليهم المعلم.

علاقات توحى بفن الاتصال فى المدرسة:

أ ـ العلاقات بين التلاميذ: يمكن للمدرسة أن تعمل على تكيف وتوافق التلاميذ توافقًا سويًّا مع بعضهم البعض وذلك بإشباع حاجاتهم، وتقبلهم وشعورهم بالانتماء للمدرسة.

ب ـ العلاقة بين التلاميذ والمعلمين: يجب أن يسود علاقات التعاطف والاحترام المتبادل. ولذا كان من الضرورى أن يعرف المدرس دوره كقائد ويعرف طريقة القيادة السليمة بأن يساعد التلاميذ على الوصول إلى أهداف واضحة محددة مقبولة ويعطيهم فرصة الإسهام فى العمل وتقديرهم بالمدح نتيجة الأداء الحسن وزيادة الاندماج وتشجيع أسلوب المناقشة فى المدارس وإتباع سياسة موحده فى معالجة التلاميذ.

جـ ـ العلاقات بين المعلمين: تلعب العلاقة بين المدرسين بعضهم وبعض دورًا طيبًا فى تحقيق المدرسة لأهدافها، ووصول المدرسة لذلك يعتمد على الألفة والانسجام بين المدرسيين أنفسهم وتبادل أرائهم حولها.

الاتصال بين المعلم والتلاميذ من خلال المناقشة:

يقصد بالمناقشة أن يتبادل المعلم والتلاميذ فيما بينهم طرح الأسئلة والأجوبة فى الموقف التعليمى من خلال الحوار: بالحديث والاستماع ولتبادل وجهات النظر فى قضية من القضايا أو تبادل إبداء المقترحات الخاصة بحل مشكلة من المشكلات وذلك لبيان نقاط ومواطن الاختلاف والاتفاق فيما بينهم من أجل الوصول إلى قرار.

فالمناقشة من أهم مجالات التعليم للكبار والصغار على السواء وإذا أضفنا إلى ذلك ما تقتضيه الحياة الحديثة من اهتمام بالمناقشة والإقناع وجدنا أنها يجب أن تحظى بمكانه كبيرة فى المدرسة والبيت فحياتنا بما فيها من تخطيط ومشاورات وانتخابات ونقابات وما إلى ذلك تقتضى أن يكون كل فرد قادرًا على المناقشة كى يستطيع أن يؤدى واجبه كإنسان فى مجتمع كبير أو صغير على أساس من الحرية والعدالة الاجتماعية.

ومن مزايا المناقشة أنه من خلالها يتعلم الشخص كيفية إقامة حوار وإدارته مع غيره فيتعلم متى يستمع ومتى ينصت ومتى يتحدث إلى أن يكتسب آداب النقاش القائمة على النظام واحترام

الآراء... ولتنمية مهارات الاتصال للتلاميذ منخفضى الذكاء والتحصيل يجب على المعلم تنمية من مهارات الإصغاء ـ التعبير الشفوى ـ رفع مستوى تحصيله الدراسى.

الجماعات المدرسية ودورها فى التواصل مع الآخر:

المدرسة ليست مجرد مكان يتم فيه تعلم المهارات الأكاديمية فقط إنما هى مجتمع مصغر يتفاعل فيه الأعضاء ويؤثر بعضهم على الآخر والطفل فى الجماعة المدرسية يتعلم كيف يوفق بين رغباته ورغبات الغير ويتعلم أيضًا كيف يتخلى عن رغباته وكيف يشارك غيره فى الأنشطة الاجتماعية. وجماعة المدرسة لا تقل أهمية عن جماعة الأسرة؛ وفى المدرسة تتكون الصداقات بين التلاميذ بعضهم البعض من خلال عملية التفاعل الاجتماعى التى تتولد عن طريق الأنشطة المدرسية... ويلعب التفاعل الاجتماعى الدراسى الناتج عن نشاط الجماعة دورًا هامًا فى تنمية تفكير التلميذ وفى قدرته على حل المشكلات والصعوبات التى تعترضه فى حياته اليومية.

إن التلميذ يشعر من خلال مشاركته فى النشاط المدرسى بتحمل المسئولية وقيامه بها وبتحقيقه لمكانته الاجتماعية وفى جماعة الفصل يتعلم التلميذ الكثير عن نفسه وعن زملائه متمثلًا ذلك فى القيم والمعايير الاجتماعية كما تتبلور آراؤه الخاصة بها.

هناك أربعة وظائف رئيسية تقوم بها الجماعة فى الفصل المدرسى لتحقيق التفاعل بين الفرد والجماعة هى:

1- جماعة الفصل تستطيع أن تعمل على تنمية حاجة الفرد للتعلم وفى جماعة الصف يتعرض التلاميذ للكثير من المشكلات الاجتماعية التى لا يستطيع الفرد وحده أن يقدم حلًا لها ومثل هذه المشكلات تتطلب حلًا جماعيًا مما يساعد على التواصل والحوار وطبيعى أن مثل هذا الأمر لا يفوت على المعلم فهو يساعد التلميذ على التفاعل مع زملائه فى المواقف المختلفة ليكتسب مهارة التعاون مع زملائه.
2- فى الفصل يستطيع التلميذ أن يجد ذاته وكافة الأنشطة التى يشترك فى إنجازها وهى تتطلب تفاعله مع زملائه على كافة المستويات العقلية والانفعالية وإذا ساعدته المدرسة على ذلك فأنه يستطيع أن يحقق ذاته ويبدع.
3- يعتبر الفصل الدراسى بمثابة معمل تجريبى للتلميذ فمن خلاله يجد التلميذ فرصة لاختيار مفاهيمه عن الحياة وتصرفاته الاجتماعية وعلاقته بالآخرين.
4- تلعب خصائص الجماعة دورًا مهمًا فى التأثير على طبيعة التفاعل الاجتماعى والجو الاجتماعى ومن هذه الخصائص جو الجماعة حيث يرى أحد العلماء أن الجماعات الصغيرة تيسر فرصًا أكبر للتفاعل بين الأشخاص والمشاركة الفردية مما يسهل حدوث جو اجتماعى أكثر ملاءمة.

التواصل .. والأصدقاء

الصداقة علاقة قائمة بين شخصين أو أكثر، قائمه على الصدق فإذا انتفت هذه الفضيلة بشكل أو بأخر فأننا لا نكون أمام حالة يصدق عليها هذا الوصف.

تنمية التواصل فى الصداقة:

يساعد التواصل على وجود الصداقة وذلك فى ضوء توافر بعض المقومات هى:

- تشابه الميول النفسية والوجدانية وتماثل المهنة أو الحرفة.
- وحدة مكان العمل.
- التقارب فى الشريحة العمرية ووحدة الجنس ووحدة المذهب أو الدين أو القومية أو الاغتراب أو وحدة المحنة أو الأزمة.

زالتواصل هو أهم عنصر لتنمية الصداقة عن طريق الإخلاص والإيثار بمعنى:

أن كلا الصديقين يخلص للآخر إخلاصًا لا شائبة فيه، ويؤثره أحيانًا على نفسه وعنصر الإخلاص، وكذلك عنصر الإيثار فى علاقة الصداقة لا بد من وجودهما فى علاقة الحب فإذا مرت الأيام والشهور والإخلاص قائم، ومن ثم مرت السنون والإيثار متبادل فإن التقدمية فى هذه العلاقة تنمو نموا مستدامًا ويري قبلها التواصل من خلال المحن والأزمات التى يتعرض لها الأصدقاء.

وإذا كانت النوايا لا تشوبها أدنى شائبة، والنفوس مرتبطة ببعضها ارتباط الكف بالساعد، والعقول حريصة كل الحرص على تطور هذه العلاقة وإثرائها بالمودة وإغتنائها بالمروؤه تكون أمام صداقه صادقة انتصرت على العراقيل والمشكلات، وشعر كل صديق بدفئ إنسانى يناله بشكل مستدام من الآخر.

إن الظروف التى تجمع بين إنسانين دون ثالث لهما تجعل عواطفهما تنسكب فى مجرى واحد فيندمج الصديق بصديقه ويشعر أنه الصديق الوفى الذى لا يرى فى الدنيا غيره، فتتغانم المشاعر وتتجانس الأفكار ويجد كل صديق راحته فى الآخر.

معوقات التواصل بين الأصدقاء

الصداقة كائن حى يولد وينمو ويموت ولعل أبرز عاملين جوهريان يضيفان إلى إعاقتها ما يلى:

- الخيانة: فإذا خان صديق صديقه لم تكن الصداقة قائمة وقد تفضى إلى عداوة لا سيما إذا بدأ أحدهما بإفشاء أسرار صاحبه والإساءة إليه ببيان عيوبه.

- وفاة أحدهما: أما إذا توفى أحد الصديقين فالصداقة تنحل تلقائيًا ولكن تبقى الذكريات الطيبة والوفاء للصديق وقد ينسحب إلى أولاده فيرعى الصديق أولاد الفقيد.

مثال: الصداقة بين سيدنا محمد ﷺ وسيدنا أبو بكر ﷺ الذى لقب بالصديق لأنه كان يصدق سيدنا محمد ﷺ فى كل ما يقوله ولم يكن يكذب عليه بشأن أى شىء وكما قلنا أن الصداقة علاقة قائمة على الصدق.

الاتصال الإنسانى .. والمخ

- يمثل كل فرد مركزًا مستقلًا للاتصالات، فلديه جهاز عصبى يتكون من ملايين الخيوط التى تتألف منها أسلاك وشبكات فرعية تنقل الرسائل من المخ وإليه.

- ويتكون المخ من بلايين الوحدات العصبية التى تتولى تجهيز وإعداد الرسائل، وتقوم الحواس الخمسة بتلقى الرسائل وتنظيمها وتنقلها بصفه مستمرة بصورة شعورية وغير شعورية.

- وحياة الإنسان مليئة بالرسائل التى يبعث بها أو يستقبلها، ولا يمكن أن نوقف عملية الاتصال حتى لو كانت لدينا الرغبة، فكل صوت أو حركة مقصودة أو غير مقصودة حتى أثناء النوم تؤدى وظيفة الاتصال.

- وعندما تقوم بالاتصال لا تستطيع أن ترسل كل ما يجول فى خاطرك بصورة كاملة، لأن أفكارك ومشاعرك وخبراتك وآراءك هى من خصائصك التى تنفرد بها وتكون ذاتك، ولا يستطيع غيرك أن يشاركك فيها بصورة متشابهه تمامًا.

- وتشبه الرسالة قصة تحاول بها أن تصنع فكرة فى عقل الآخرين ولكن كيف تضمن أن الطرف الآخر قد أدرك الهدف من القصة، عليك أن تدبر فكرتها بنفسك بداية من تجميع عناصرها وإعدادها فإذا لم تستطيع تحديد هذه العناصر فسوف ترتجل تصرفاتك.

- ولا تصلح لك أن تستعير خبرات الآخرين من حيث الفكرة والأسلوب حيث يجب عليك أن تضيف أو تحذف كلمات وتصرفات معينة حتى تضمن أن الرسالة تسير فى أفضل الطرق محققة الهدف منها.

الاتصال الإنسانى.. و(البرمجة اللغوية العصبية)

أن (البرمجة اللغوية العصبية) هى ملتقى العديد من طرق وإدراك الاتصال والتغير، كما أنها تشق طريقها إلى كافة مجالات الحياة الإنسانية.... كما أن أساليب وإستراتيجيات هذه البرمجة مستخدمة فى العلاج والإدارة والتربية والصحة والمبيعات وخلافة.

ولكن فى المقام الأول.. أوجدت (البرمجة اللغوية العصبية) البيئة الملائمة لمساعدة الناس على تحسين الاتصال بأنفسهم والتخلص من المخاوف المرضية والتحكم فى الانفعالات السلبية والقلق.

ولذلك فأن (البرمجة اللغوية العصبية) هى حقًا مصدر إقامة العلاقة الطيبة مع أى شخص حتى مع أصعب الناس طباعًا لقد ساعدت تكنولوجيا (البرمجة اللغوية العصبية) واسعة الانتشار ملايين الناس على التمتع بحياة أكثر سعادة وهناء.. ونجاح الآخرين هو الدليل القاطع المؤيد لذلك، حيث أنهم استطاعوا عيش حياة متزنة خالية من التحديات والمشاعر السلبية.

ماذا تعنى (البرمجة اللغوية العصبية)؟

ـ يقول (لاكتساب المعرفة على المرء أن يدرس، ولاكتساب الحكمة عليه أن يلاحظ).. مارلين فوسافانت.

يدرك الناس البرمجة اللغوية العصبية بطرق مختلفة، ويستفيدون منها فى أشياء متباينة. لذا، فأن تعريفها يتم بصور عديدة ومتنوعة.. فهى فضول، وهى دليل استخدام العقل، أو دراسة التجريب الموضوعى، وهى (برامج تشغيل العقل) على حد قول (كارول هارس) مؤلفة كتاب (عناصر البرمجة اللغوية العصبية).

ويضيف (ستيف إندرياس) مؤلف كتاب (البرمجة اللغوية العصبية هى التكنولوجيا الجديدة للإنجاز) أن: (البرمجة اللغوية العصبية هى دراسة التفوق الإنسانى.. وهى القدرة على بذل قصارى جهدك أكثر فأكثر.. وهى الطريقة الجبارة والعملية التى تؤدى إلى التغير الشخصى.. وهى تكنولوجيا الإنجاز الجديدة).

كل هذه التفسيرات صحيحة للغاية، إلا أن هناك تفسيرًا أكثر دقة وصحة من الناحية العلمية، وضعه مؤسسوا البرمجة اللغوية العصبية أنفسهم، وهو أكثر تثقيفًا وتنويرًا:

- البرمجة: تشير إلى أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنا.. حيث أنه من الممكن استبدال البرامج المألوفة بأخرى جديدة وإيجابية.

- اللغوية: المقدرة الطبيعية على استخدام اللغة الملفوظة أو غير الملفوظة والملفوظة تشير إلى كيفية عكس كلمات معينة ومجموعات من الكلمات لكلماتنا الذهنية.. وغير الملفوظة لها صلة (بلغة الصمت). لغة الوضعيات والحركات والعادات التى تكشف عن أساليبنا الفكرية ومعتقداتنا.

- العصبية: تشير إلى جهازنا العصبى وهو سبيل حواسنا الخمس التى من خلالها نرى ونسمع ونشعر ونتذوق ونشم.

الافتراضات المسبقة فى البرمجة اللغوية العصبية:

1- احترام رؤية الشخص الآخر للعالم.

2- الخريطة ليس المنطقة.

3- توجد نية إيجابية وراء كل سلوك.

4- يبذل الناس أقصى ما فى استطاعتهم بالمصادر المتوفرة لديهم.

5- لا وجود لأشخاص مقاومين، إنما هناك رجال اتصال مستبدون برأيهم.

6- يكمن معنى الاتصال فى الاستجابة التى تحصل عليها.

7- الشخص الأكثر مرونة هو الذى يسيطر على الموقف.

8- لا وجود للفشل إنما هناك رأى محدد عن تجربة.

9- لكل تجربة (شكلية).. فإذا غيرت الشكلية غيرت التجربة معها.

10- يتم الاتصال الإنسانى على مستويين: الواعى واللا واعى.

11- تجد عند جميع البشر فى تاريخهم الماضى كافة المصادر التى يحتاجونها لأحداث تغييرات إيجابية فى حياتهم.

12- أن الجسم والعقل يؤثر كل منهما على الآخر.

13- إذا كان هناك شيئًا ممكنا لشخص ما، فمن الممكن لأى شخص أن يتعلم كيف يعمل الشىء ذاته.

14- إننى مسئول عن ذهنى، لذا فأنا مسئول عن النتائج التى أصل إليها.

بعض التوجيهات لتمكين الناس من تطبيق فن وعلم البرمجة اللغوية العصبية:

توصى الافتراضات المسبقة بمجموعة من التوجيهات لتمكين الناس من تطبيق فن وعلم البرمجة اللغوية العصبية وتحقيق نتائج هامة منها ما يلى:

1- احترام رؤية الشخص الآخر للعالم:

قد يبدو لك سلوك شخص آخر وكأنه تحد لك، إذا صممت على تغيره للشكل الذى تريده أنت، أو ما هو أسوأ من ذلك بكثير، قد ينتهى بك الآمر إلى أن تصدم بثبات وعدم تزحزح الناس عن قيمهم ومعتقداتهم. فإذا نجحت فى إحداث تغيير طفيف، قد يرجع ذلك إلى الخوف ويكون بدون جدوى، وسرعان ما يعود الحال إلى ما كان عليه باسترجاع الشخص لسلوكه القديم.

ـ مثلا.. لى صديق من المولعين بكرة السلة، كان يطلب باستمرار من زوجته أن تحضر معه المباريات، إلا أن تلك اللعبة لم تكن تجذبها على الإطلاق، ولم يكن يكتفى أبدًا

بالقـدر البسيط مـن الاهتمام الذى كانت توليه لهذه اللعبة. ومـن الصـعب التصـديق أن هـذا الاختلاف البسيط اتسع وتضخم إلى شىء غير متوقع.. ألا وهو التفكير فى الطـلاق.... وبعـد فـترة قصيرة من هذا الحدث، اتفقنا نحـن الثلاثـة عـلى أن نجتمـع، وفـورًا بـدأ صـديقى فى مهاجمـة زوجته متهما أياها بعدم اهتمامها المطلق بحياته.. مـع أنـه كـان مـن المفـروض عليـه أن يعـى حقيقة أساسية وجوهرية ألا وهى أنهما فردين متميزين ومختلفين تمامًا، يحبان أشياء مختلفة.

وكان هو يشعر أنها لم تعد تحبه. فانفعلت زوجته وبكت قائلة: (كل ما يريده هو أن أصبح صورة طبق الأصل منه ـ ماذا لـو لم أحـب مشـاهدة التلفـاز؟ أيـن المشـكلة الخطـيرة فى ذلـك؟) والمفروض بالفعل ألا تتواجد أى مشكلة خطيرة.

وفجأة طرحت السؤال التالى: (لماذا أنتما متزوجان؟) وبعـدها أضـفت: (فكـرا فى هـذا لمـدة دقيقة واحدة). فتطلع كل مـنهما إلى الآخـر، وقالـت هـى: (لأننـا نحـب بعضـنا وكنـا نرغـب فى العيش معًا ونؤسس أسرة ونعيش حياة سعيدة). وبامتنان وافق هو الأخر على هذه النقطة.

ومع ذلك.. لم يتطرق تفكير الزوج إلى شىء واضح وجلى كان غـافلا عنـه تمامًـا، أقصـد بـذلك الشىء أن كلا منا مختلف تمامًا عـن الآخـر، وكـان هـذا الموقـف يـترك الزوجـة وأطفالهـا الثلاثـة عاجزين وضعفاء ـ فقالت معبرة عن شكرها: (رغم هذا كله، أمامنا هدف رئيسى واحد إلا وهـو الحب والأسرة ـ لو لم يكن يبالغ ويغالى فى كل شىء لما واجهتنا المشاكل التى تواجهنا الآن).

ـ قالت (مرج بيرس): «إن الحياة هى الهبة الأولى، والحب هو الثانية، والتفاهم الثالثـة»لـذا فاجعل من ذلك قاعدة لحياتك، اقدم على محبه وتفهم الآخرين وسوف تعيش حياة أسعد.

2- الخريطة ليس المنطقة:

«إن الخريطة هى إدراك بينما المنطقة هى حياة».. أطلق العـالم الريـاضى البولنـدى «الفـرد كورزبسكى» هذا التعبير لوضع التأكيد على أن الإدراك غير الواقع. بذلك تطرق كـور زبسـكى إلى نقطة أساسية، ألا وهى أنه بتغيير إدراكك لموقف ما، فإن حياتـك تتغـير معـه.... يواجـه جميـع البشر تحديات صعبة. وكثيرًا ما تكون النتيجة التحسر على النفس والشك فى الذات والإحباط. فى أوقات كهذه، قد يؤدى بنا الحزن والأسى إلى الشعور بأن حياتنا قد انتهت فعلا ولكن مـع مـرور الوقت نكتشف أن المأساة التى نالت منا وحطمتنا فى فترة من الفترات بدت لنا وكأنهـا بركـة فى مرحلة لاحقه من عمرنا.

3- توجد نيه إيجابية وراء كل سلوك:

امتنع الكثير منا عن التحدث مع صديق مخلص وحميم، بسبب ظرف سلبى واحد ـ وبدلا من أن نتعامل مع هذا السلوك السلبى على أنه حـادث فريـد ومعـزول، ونحـاول أن نـترك النيـة التـى

بررت هذا السلوك بالذات دون عن غيره وندعه يشكل إدراكنا الإجمالى الوحيد لهذا الصديق. إذا سلمنا بأن الناس ليسوا أنماط سلوكهم، وفصلنا سلوكهم عن نيتهم، نكون قد وفرنا على أنفسنا خيبات عديدة للأمل.

مثلا.. إذا سألت لصًا عن سبب سرقته، قد يقول لك إنه لجأ إلى السرقة لكى يطعم عائلته. وبلا تركيز على نية تصرفه سوف تلاحظ قدرًا من طيبة القلب. ربما قد تجد أوجه تشابه أخرى ـ ولكن فى الإدراك العقلى، يظل سلوكه هو قاعدة الحكم عليه وانتقاده ولو بصرامة. إذا عندما تتعامل مع الناس، من الضرورى أن تفصل بين سلوكهم ونواياهم، وإلا سوف تقع فى شرك التعميمات. تذكر ألا تدع تصرفًا واحدًا لإنسان يصبح إدراكك الكلى له، لأننا نحن فى الحقيقة أكثر من تصرف واحد. وفى النهاية من الأفضل التمسك بالاعتقاد أن وراء كل سلوك نيه إيجابية: قال أرسطو: «أعتقد أن الهدف من وراء كل علم وكل تساؤل، وكذلك كل نشاط مواظبة، هو قصد الخير».

4- يبذل الناس أقصى استطاعتهم بالمصادر المتوفرة لديهم:

هل استرجعت ما ضايقك وتذكرت شيئًا فعلته، ثم قلت لنفسك: «كم كنت أحمقًا لأننى تصرفت بهذا الشكل!» كلنا نشعر بالندم والحسرة بشأن القرارات الخاطئة والمؤسفة التى اتخذناها فى حق أنفسنا. ولكن إذا فكرت فى الأمر، قد تجد أن مصادرك ومعارفك كانت كل ما تمتلكه حينذاك وهى التى جعلتك تتخذ هذه القرارات مهما كانت سيئة، والواقع المؤكد كليا هو أن ما يفعله الناس هو محصله أو نتيجة لقيمهم ومعتقداتهم وتجاربهم المتراكمة حتى تاريخ ما من أعمارهم. كما أن تلك المعرفة هى أساس سلوكهم. حاول أن تساعدهم على أن يتفهموا بشكل أفضل أوضاعهم وأحوالهم، بهذا الشكل، لن تساعد الآخرين على أن يصبحوا أفضل ما يمكنهم فحسب، أنما سوف تضع نفسك على الطريق الصحيح لكى تصبح أستاذًا فى فن الاتصال.

5- لا وجود لأشخاص مقاومين إنما هناك رجال اتصال مستبدون برأيهم:

لا تعنى مقاومة الشخص للاتصال أنه قاس وعنيد بصورة مستديمة، لكن ببساطة أنه متصلب تجاه واقعه محددة أو حادثة بالذات، ذلك لا يعنى أنه كذلك دائمًا ولا يمكن زحزحتهم عن آرائهم وتمكينهم من فهم الرأى الآخر، فحتى لو التقيت بشخص فى حالة «غرور وتكبر» ولم يتزحزح عن آرائه الشخصية، فى هذه الحالة اختر للتواصل معه والوصول لتحقيق تفهمه للرأى المخالف ما يعرف «مفهوم المشاركة»، وفيه تقوم بشرح وجهة نظرك بصراحة وتسأل الشخص الآخر إذا أدركها وفهمها كما تعنيها أنت، ثم ببساطة أطلب رأيه، هكذا تكون قد ساعدته على الخروج من حالة التكبر والغرور وإبداء مزيد من المرونة والتفتح؛ فالاتصال الإيجابى من منطلق الإيمان الأكيد بالقدرة على إنجازه عن الحرص على تحقيقه.

6- يكمن معنى الاتصال فى الاستجابة التى تحصل عليها:

إثارة اهتمام شخص والتقرب منه يجب أن يتناسبا مع نوع الاستجابة التى تنتظرها منه. وعلى سبيل المثال، دعنا نتخيل الموقف الحساس الذى قد نجد أنفسنا فيه، حينما نرغب فى التفاهم مع زوجة قلقة ومضطربة. فسر ما تقوله وتأكد أن زوجتك فهمت ما تقصده. تذكر أن طريقة تبليغ أفكارك سوف تحدد نوع الإجابة التى تصلك.. واصل المحاولات ونوع طريقة إيصال الفكرة إلى أن تصل إلى تفاهم متبادل.

7- الشخص الأكثر مرونة هو الذى يسيطر على الموقف:

وضع الباحثون فارا فى متاهة وفى نهايتها وضعوا قطعة من الجبن. فاستعمل الفأر حاسة الشم للتحرك فى المتاهة حتى وصل إلى الجبن وكرر الباحثون هذه التجربة لمدة أسبوع، وفى نهايته قاموا بتغيير مكان الجبن. وكان الفار يتجه إلى المكان الذى اعتاده للحصول على الجبن، لكن فى هذه المرة لم يجد شيئًا وبعد محاولات عديدة بأت بالفشل، تأقلم الفأر مع الموقف الجديد وبدأ بالبحث بدلًا من التوجه إلى المكان القديم ونشط فى البحث حتى وفق فى النهاية ونال مكافأته.

لهذين المثالين متغيرات خاصة، إلا أنهما يسلطان الضوء على إمكانية الحصول على نتائج أفضل بإبداء المرونة، كما أنهما يوضحان كيف أن للمرونه أو عدمهما تأثير على حدوث نتيجة معينة. لا تنسى أن تظل مرنًا فى كل شىء تفعله، حيث أن المرونة هى القوة.

8- لا وجود للفشل إنما هناك رأيًا محددًا عن تجربة:

إن الناس ميالون إلى الالتفات بأفكارهم إلى الأشياء المؤسفة التى مضت فى حياتهم، ففى مجال الأعمال ـ مثلًا ـ يجرب شخص أسلوبًا جريئًا لزيادة رقم مبيعاته ثم يحصل فقط على نتائج ضعيفة، فيتجنب أية مخاطر أو محاولة جديدة فى المستقبل، وفى مجال العلاقات الإنسانية، فالمرأة التى تكتشف خيانة زوجها قد تعتقد فى النهاية أن جميع الرجال غير أوفياء، ولاحقًا قد تتجنب كافة الرجال بدون تفريق ولا تميز.

إن ماضيك لهو حقًا كنز من التجارب القيمة المتوفرة لديك كى تستفيد منها (جون جريندر) فعلًا على حق حينما قال: (الماضى لا يضاهى المستقبل).... لا أهمية لعدد المرات التى تكون قد فشلت فيها فى الماضى، كل ما يهم هو كيف تستفيد من هذه التجارب. كما يقول الصينيون: (يأتى النجاح من القرارات الصائبة، والقرارات الصائبة تأتى من التقدير السليم للأمور، والتقدير السليم يأتى من التجارب، والتجارب تأتى من التقدير الخاطئ للأمور).

انطلق.. خاطر.. قيم الأمور.. وقم بتهيئة واستخدام تجاربك الماضية ومعرفتك حتى تنجح فى المستقبل.. لأنه رغم كل شىء، لا يوجد فشل وإنما رأى محدد عن تجربة مضت.

إن وجوهنا وحركات أجسامنا مرآة لأفكارنا، والعكس صحيح. جرب ما يـأتى: فكـر فى شىء لا تحبه ـ فكر فيه كما لو كان هنا أمامك الآن. أثنـاء التفكـير فيـه، لاحـظ بدقـة تعبـيرات وجهـك وحركات جسمك، والأن اعمل عكس ذلك ـ فكر فى شىء تحبه كما لو كان هنا أمامك الآن، ومرة أخرى سجل بعناية تعبيرات جسمك.

والآن جرب مايلى: اهبط كتفيك، ونكس رأسـك، وتـنفس جيـدًا وقـل (أشـعر أننـى فى حالـة رائعة) مع أنك غالبًا لا تشعر بهذا الشعور. جرب شيئًا آخـرًا: انهـض واسـتقم، ادفـع كتفيـك إلى الخلف ارفع رأسك، تنفس بعمق وقل: (إننى فى حالة برس) أعتقد أن ذلك لن ينجح أيضًا. هـذا ما نقصده بالتأثير المتبادل للجسم والعقل على بعضـهما ـ كلاهـما مـرتبط بـالآخر داخليًـا. وقـل لنفسك: (أنا قادر على معالجة هـذا الموقـف) وسـوف تكـون عـلى الطريـق الصـحيح للسـيطرة الفعلية والكاملة على عقلك.

الفصل الخامس

- وظائف الاتصال.
- اتجاهات الاتصال.
- معوقات الاتصال.
- أخطاء الاتصال.
- ثمار التواصل.
- شروط الاتصال.
- أساليب الاتصال الإنسانى.
- مستويات عملية الاتصال.
- مبادئ الاتصال الفعال.
- الاتصال فى الرسالات السماوية.

يطلق على العصر الحالى الكثير من المسميات، منها عصر الاتصال، وأصبح العالم الآن يعيش ثورة حقيقية فى مجال الاتصالات، مهدت لها الثورة التكنولوجية التى تبلورت معالمها واتضحت فى منتصف القرن العشرين.... ويمثل الاتصال لب العلاقات الاجتماعية، وبقدر نجاح الفرد فى الاتصال مع الآخرين بقدر نجاحه فى الحياة، حيث ينعكس ذلك على صحته الجسمية والنفسية بقدر نجاحه فى الحياة، وبقدر نجاح الأمم فى تواصلها مع ماضيها بتراثه وثقافته وفى الاتصال مع الأمم الأخرى، بقدر نجاحهما فى البقاء والاستمرارية والتطور.

وللاتصال مراحل مترتبة على بعضها، ونجاح الفرد فى اجتياز مرحلة يؤهله للنهوض بالمرحلة التالية لها، حتى يصل الفرد إلى أعلى مراتب الاتصال وهى الاتصال الجماهيرى، وحتى يكون الفرد قادرًا على الاتصال مع شخص أخر لا بد أن يكون قادرًا أولًا على الاتصال مع ذاته فالاتصال الذاتى أولى مراحل الاتصال، ويرتبط بالبناء المعرفى والإدراك للفرد وخصائصه النفسية الأخرى.

فالاتصال عملية أساسية لأن المجتمع يقوم على مقدرة الإنسان على نقل نواياه ومشاعره ومعلوماته وخبراته من فرد إلى فرد، وأهمية الاتصال تظهر فى المقدرة على الاتصال مع الآخرين مما يزيد من فرص الفرد فى البقاء، فى حين أن عدم القدرة على الاتصال تعتبر نقصًا خطيرًا فى التفكير أو فى المشاعر.

وعن طريق الاتصال يستطيع الإنسان أن يشبع حاجاته المختلفة الجسمية والنفسية والاجتماعية، ولذلك فالاتصال قديم قدم الإنسان، فمنذ وجود الإنسان على هذه الأرض وهو يستخدم الاتصال بالمفهوم والكيفية التى تتناسب وحضارته واحتياجاته، فكلما تقدمت الحضارة، كلما ازدادت احتياجات الإنسان، وكلما ازداد استخدامه للاتصال.... وتحدد بدرجة كبيرة فرص التقارب فيما بين أفراد المجتمع وفرص اندماجهم فيه، كما تقدر إمكانية الحد من التوتر أو حل النزاعات أينما ظهرت.

وظائف الاتصال ـ Jobs Communication

يحقق الاتصال أغراض أو وظائف متنوعة وترتبط هذه الوظائف على نحو وثيق بحاجات الإنسان الفسيولوجية والنفسية وتحقيق أهدافه المختلفة فى الحياة لذلك كان الاتصال وسيطًا بين الإنسان من جهة وبين إشباع حاجاته من جهة أخرى، ومهما تنوعت صور الوظائف التى يسعى

الإنسان إلى تحقيقها فإنها ترتد إلى الحاجات الفسيولوجية والنفسية ومن أهم الوظائف الرئيسية للتواصل ما يلى:

1- التعلم: التواصل يزودنا بفرصة للتعلم عن أنفسنا، ومن خلال هذا التواصل مع أنفسنا ومع الآخرين نتعلم كيف نبدو لهؤلاء الذين يحبوننا أو الذين لا يحبوننا وأسباب ذلك.
2- إقامة العلاقات: العلاقات تساعد فى تخفيف الوحدة والاكتئاب كما تمكننا من الاشتراك فى المتع وزيادتها، بالإضافة إلى أنها تجعلنا نشعر بأنفسنا على نحو أكثر إيجابية.
3- التأثير: نحن غالبًا ما نحاول التأثير فى اتجاهات الآخرين وسلوكهم من خلال تواصلنا معهم. فقد نرغب منهم أن يصوتوا لصالحنا. ونحن نقضى مقدارًا كبيرًا من وقتنا منخرطين فى عمليات إقناع كهذه.
4- اللعب: هو كل نشاط حر ومنها سرد القصص والنكات وهى فعاليات تندرج ضمن إطار التواصل اللاعب ومثل هذه الفعاليات مهمة لأنها تمنح حياتنا توازنًا ضروريًّا نحتاجه حتى نتحقق أحيانًا من ثقل الجدية التى تحيط بنا.
5- المساعدة: يقوم المعالجون النفسيون بمساعدة عملائهم عن طريق إرشادهم من خلال التواصل. إلا أن هذا الأمر لا يتقصر على المعالجين النفسيين وحسب فنحن نواسى أصدقائنا ونرشدهم ونقدم النصح لهم تمامًا كما يمكن أن يفعلوا هم ذلك ونجاح هذه المهمة سواء أقام بها معالج نفسى أو غيره يعتمد على التدريب على مهارات التواصل.

ولقد ذكر بعض الباحثين وظائف عملية الاتصال على النحو التالى:

- نقل الرسالة إلى الطرف الآخر أو استقبالها منه.
- استقبال المعلومات والاحتفاظ بها.
- تحليل البيانات والمعلومات المتاحة واشتقاق نتائج يمكن خلالها إعادة بناء الأحداث وزيادة القدرة على التوقع والتنبؤ بالمستقبل.
- التأثير فى العمليات الفسيولوجية داخل الجسم وتعديلها.
- التأثير فى الأشخاص الآخرين وتوجيههم.
- الاتصال وسيلة للثقافة والتعليم والتعلم. - وسيلة للجماعات الاجتماعية.
- وسيلة لنجاح وتطوير الإدارة فى الهيئات والمؤسسات والشركات المختلفة.
- وسيلة للعلاقة بين المجتمعات.

ويرى البعض أن للتواصل وظيفتان هما:

أ ـ وظيفة معرفية: تتمثل فى نقل الرموز الذهنية وتبليغها بوسائل لغوية وغير لغوية.

ب ـ وظيفة تأثرية وجدانية: تقوم على تمتين العلاقات الإنسانية وتفعيلها على المستوى اللفظى وغير اللفظى.

ويؤكد البعض الآخر من العلماء أن للتواصل عدة وظائف بارزة يمكن إجمالها فى:

1- التبادل، التبليغ، والتأثير.

2- الإشباع النفسى والمعنى والاجتماعى: يطرح (كاتزوبلومر) رؤية مؤداها أن الناس لا يتعاملون مع وسائل الاتصال بشكل سلبى وإنما يتعاملون معها لإشباع حاجات وتوقعات معينة لديهم.

3- التعليم والتثقيف: وهى من الوظائف التى يحققها الفرد من العملية الاتصالية وتسهم وسائل الاتصال فى العملية التعليمية سواء بطريقة مباشرة عن طريق البرامج التعليمية والدوائر التليفزيونية المغلقة أو بطريقة غير مباشرة عن طريق ما تقدمه من دراما تجذب إليها الجماهير على اختلاف مستوياتهم التعليمية والثقافية.

4- التسلية والترفيه: جزء كبير من تعرضنا لوسائل الاتصال يكون بهدف الترفيه والتسلية، وهى من الأهداف المشتركة بين المؤسسة الاتصالية والجمهور، والترفيه ليس شيئًا ثانويًا فى حياة الأفراد وإنما أصبح ضروريًا، خاصة فى العصر الحالى الذى يتسم بالقلق والتوتر.

5- اكتساب مهارات جديدة: من الوظائف التى تحققها العملية الاتصالية للفرد هى اكتسابه مهارات جيدة تزيد من خبراته فى الحياة، أو تنمية المهارات الموجودة لديه بالفعل.

6- الحصول على معلومات جديدة: تلك المعلومات التى تساعد الفرد على فهم ما يحيط به من ظواهر وإحداث، لكى يستطيع التعامل معها، والتى تتيح له إضافة حقائق جديدة إلى حصيلته المعرفية، وتساعده على اتخاذ القرارات والتصرف بشكل مقبول اجتماعيًا.

اتجاهات الاتصال

هناك عنصر هام من عناصر أبعاد عملية الاتصال وهو اتجاه الاتصال أى أن الاتصال إما أن يكون فى اتجاه واحد أو فى اتجاهين ويؤثر هذا العنصر فى عملية الاتصال بصرف النظر عن المضمون.. حيث إن الاتصال فى اتجاه واحد قد لا يصبح اتصالًا بالمرة بل حديثًا فى الهواء ولا يصبح هذا الحديث اتصالًا إلا إذا فهمه شخص آخر.

وفيما يلى عرض لاتجاهات الاتصال:

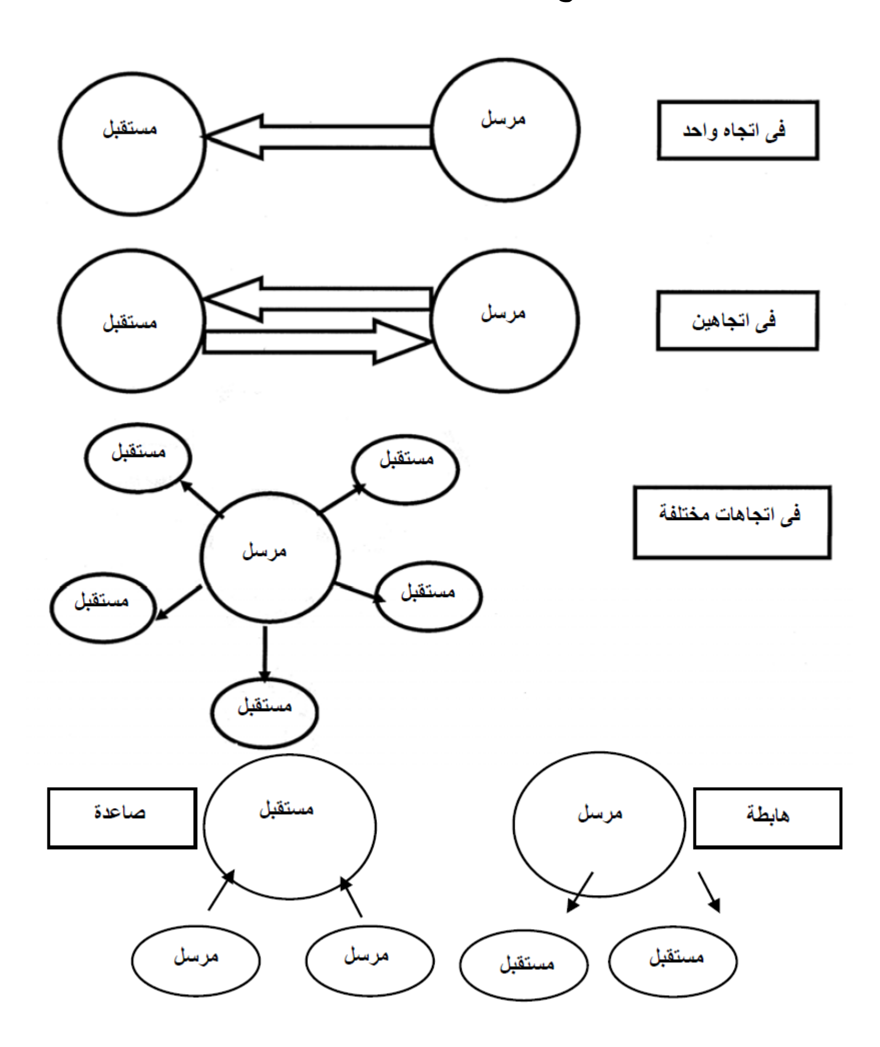
1- الاتصال فى اتجاه واحد: كأن يشاهد الأخصائى الاجتماعى وأعضاء الجماعة التى يقوم

بريادتها فيلمًا سينمائيًا دون أن تتاح لهم فرصة المناقشة ويعيب هذا النوع من الاتصالات أنه لا يعطى الفرصة لاكتمال التفاعل بين طرفى التفاعل.

2- الاتصال فى اتجاهين: المناقشات التى تتم حين يبحث الاخصائى حالة فردية من خلال مقابلة تجمعهما سويًا وتتم من خلالها الحصول على بيانات شخصية ودراسية هامة من خلال المناقشات والأخذ والعطاء.

- ويرى رجال العلوم الاجتماعية أن الاتصال المباشر فى اتجاهين والقائم على أساس حسى يعتبر من أهم العوامل لنجاح عملية التوجيه والاتصال.

ويوضح الشكل التالى اتجاهات عملية الاتصال



وفيما يلى عرض موجز لهذه الاتجاهات:

1- الاتصال الرأسى: يعتبر هذا النوع من الاتصال فى المجال الصناعى والتجارى وهو من أهم أنواع الاتصال وأكثرها انتشارًا وتنقل عن طريقة البيانات من الأفراد الذين يشغلون المناصب الإدارية العليا وبدونه لا يمكن إعطاء التعليمات لتنفيذ الخطط الموضوعة لتحقيق هذه المنشأة أو نقل البيانات.

2- الاتصال الصاعد: لا يقل هذا النوع من الاتصال عن الاتصال الرأسى فى الأهمية وأن كان أقل منه انتشارًا وحدوثًا وخاصة فى المنشأة التى تتبع المركزية فى السلطة لدرجة كبيرة ولقد تبين أهمية هذا النوع من الاتصال بنتيجة الاقتراحات المقيدة التى تصل إلى الإدارة.

3- الاتصال الأفقى: يعنى بذلك إرسال واستقبال البيانات بين الإدارات والافراد الذين يشغلون مستويات متساوية فى التنظيم الرسمى للمنشأة ولذلك فإن البيانات تأخذ اتجاهات أفقية أى إلى أعلى وأسفل ويعتبر هذا الاتجاه فى نقل البيانات ضروريًا لنجاح المنشأة إذن بدونه لا يمكن تنسيق وجوه النشاط المختلفة التى تقوم بها.

- وتبادل الاتصالات الأفقية على نطاق واسع أصبح ضرورة حتمية فى الوقت الحاضر نظرًا لاتساع نطاق المنشأت وتزايد تقسيم العمل. أن الاتصال الأفقى ضرورى ومناسب وبصفة خاصة فى حالة الأفراد القريبين من المستويات المنخفضة من الإدارة.

- وقد أجريت تجارب متعددة للمفاضلة بين الاتصال فى اتجاه واحد والاتصال فى اتجاهين وأكدت النتائج ما يلى:

- الاتصال فى اتجاه واحد أسرع من الاتصال فى اتجاهين.

- يتميز الاتصال فى الاتجاهين بالدقة إذا كان أكثر الأفراد يفهمون البيانات التى تنقل إليهم فهما دقيقًا.

- يكون المستقبلون للبيانات فى حالة الاتصال فى الاتجاهين أكثر تأكدًا من فهمهم البيانات كما يستطيعون الوصول إلى الأحكام الصحيحة بخصوص صحة أو خطأ أعمالهم.

- يجعل المرسل بأنه من الناحية الدقيقة مهاجمًا من مستقبل البيانات فى حالة الاتصال فى الاتجاهين إذا أن جهوده يلتقط أخطاؤه ويوضوحها له كما قد توجه له بعض الملاحظات الجارية الخاصة كانت أو مهارة وإذا زادت مدة المنافسة عند اشتراك الأفراد الآخرين فى المناقشات بطريقة جدية بدون الغضب منه يبعد غضبه عنهم.

- يكون الاتصال فى اتجاهين أكثر ضوضاء وأقل نظامًا عن الاتجاه الواحد إذا قاطع المستمعون المرسل.

- وتبدو من هذه النتائج مزايا ومشكلات كل نوع من الأنواع السابقة وأن الظروف هى التى تحدد النوع الذى يفضل استخدامه.

معوقات الاتصال Communication Barriers

ترتبط قدرة الإنسان على الاتصال ارتباطًا مباشرًا بحالته المزاجية. وهذه الحالة تتعلق أساسًا بدورة بيولوجية معقدة (تنتج عنها حالات اختمار دماغى وبالتالى حالات عقلية محددة). كما تتعلق الحالة المزاجية بظروف الشخص الموضوعية وبقدراته الإدراكية بشكل عام. وهكذا فإن الشخص لا يكون دائمًا على نفس القدر من الاستعداد للاتصال. ولا فى نفس مستوى الكفاءة لتحقيق هذا الاتصال. ويمكننا تقسيم معوقات الاتصال كما يلى:

أ ـ المعوقات النفسية ـ الجسدية: وهى من أكثر المعوقات أثرًا على الاتصال. ومنها ما هو ثابت ودائم «كمثل معاناة الشخص من اضطراب الحواس أو من الاضطرابات الإدراكية المستقرة» ومنها ما هو متغير. بمعنى مرور الشخص بحالة نفسية عابرة «كمثل الاضطرابات المصاحبة للعادة الشهرية وحالات الانفعال والقلق العابرة... الخ. بحيث تؤثر هذه الحالة على الاتصال بشكل مؤقت.

ب ـ معوقات الاتصال من قبل المرسل: كثيرًا ما تتركز الصعوبات التى يواجهها المرسل، فى إيصال رسالته للمستقبل، حول الأسباب التالية:

1- عجز المرسل عن صياغة رسالة واضحة.
2- تركيز تفكير المرسل حول ذاته.
3- التشويش الذاتى (غير ثابت).
4- تكوين المرسل لأفكار وأحكام مسبقة تتعلق بالمستقبل.
5- الموقف العدائى من الطرف الآخر.
6- تدخل اللاوعى فى عملية الاتصال. بمعنى أنه يقوم المرسل بإسقاط دوافعه وحاجاته اللاواعية على المستقبل. أو أن يقوم المرسل بكبت أجزاء من رسالته. أو أن (يتوحد) المرسل بشخصية أخرى... الخ وهذه التدخلات من شأنها أن تشوه الرسالة الأصلية وأن تعيق عملية التفاعل مع المرسل.
7- قصور التخطيط لعملية الاتصال.
8- خلل فى قدرة المرسل على تقييم درجة تفاعل المستقبل مع الاتصال.

ج ـ معوقات الاتصال من قبل المستقبل: بعض هذه المعوقات مشترك بين المرسل والمستقبل. ويمكننا تلخيص المعوقات الخاصة بالمستقبل بالنقاط التالية:

1- سوء التقاط الرسالة: الذى قد ينجم عن التسرع فى تفسير الرسالة أو عن قصور حسى أو إدراكى فى التقاطها. كما أن عوامل التشويش الذاتى تؤثر على حسن التقاط الرسالة.

2- الإدراك الانتقائى المفرط: بحيث يركز المستقبل على أجزاء الرسالة ويعطيها تفسيراً يتعارض مع تفسيرها الحقيقى.

3- سوء إرجاع الأثر: ويتجلى بعدم إعطاء ردود الفعل الدالة على حسن استقباله للرسالة وتفاعله معها مما يؤدى إلى إرباك عملية الاتصال برمتها.

ومن معوقات الاتصال أيضًا ـ كما وردت فى أحد المراجع ما يلى:

1- التشويش: يستخدم لوصف أى شىء يتداخل فى أمانة النقل للرسالة ويعنى أيضًا التلوث الذى يطرأ على الرسالة بسبب دخول أشياء إضافية... منها ما يأتى:

أ ـ استعمال مفردات غير مألوفة يصعب على المستقبل فهمها بسهولة مثل تقديم مواضيع لا تتوافق ومستوى الجمهور.

ب ـ عدم وضوح قصد المرسل فى رسالته وضوحًا كافيًا.

جـ ـ الفهم الخاطئ للمعانى بسبب التفاوت فى الثقافة بين المرسل والمستقبل.

2- الشرود الذهنى وعدم الانتباه: ويعنى ذلك عدم الرغبة فى التفاعل مع الرسالة ويحدث لتصارع المنبهات والاهتمامات والضغوط الخارجية.

3- التباين فى المستوى والإدراك: ويرجع ذلك إلى تباين مستويات الثقافة والمعرفة والإدراك.

4- النزعة الانتقائية: فيختار ما يتفق مع الميول الشخصية والاتجاه الفكرى والعقيدة الدينية.

5- إغلاق قنوات الاتصال بين الأطراف المشاركة فى العملية الاتصالية.

6- عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال من حيث تحديد الغرض منه وتوفيقه.

7- وجود آراء وفرضيات غير واضحة.

8- الرقابة على الاتصال وحذف بعض أجزاء من الرسالة تؤدى إلى صعوبة فهمهم المقصود أو الغرض من عملية الاتصال.

9- عدم القدرة على فهم الطرف الآخر خلال عملية الاتصال.

ويرى بعض العلماء أنه لا يتم الاتصال فى أية مؤسسة بدون مشاكل أو معوقات. فقد تظهر بعض مصادر الشوشرة أو عدم انتظام تدفق الرسالة بالشكل المطلوب نتيجة لعوامل عديدة ومن أهم هذه العوامل التى تقلل من الولاء والإيمان بالرسالة بين العاملين بالمنشأة ما يلى.

- عدم انتباه مستقبل الرسالة إلى محتوياتها.

- عدم وجود فهم دقيق للمقصود من الرسالة سواء بواسطة المرسل إليه أو المصدر.
- استخدام كلمات فى الرسالة لها دلالات ومعان مختلفة لأشخاص مختلفين.
- ضغط الوقت لكل من المرسل أو المرسل إليه.
- تأثير الحكم الشخصى لمستقبل الرسالة على نجاح عملية الاتصال.

وللتغلب على تأثير هذه الصعاب فى عملية الاتصال يجب مراعاة الآتى:

1- تقديم المعلومات بشكل يتفق ورغبات الشخص، فالشخص يقبل على المعلومات أو يعرض عنها، طبقًا لما إذا كانت تتفق مع احتياجاته أم لا، وهذا يدعو إدارة المؤسسة إلى تفهم تلك الحاجات والرغبات وتصميم وسائل الاتصال تبعًا لها.
2- تقديم المعلومات فى وحدات صغيرة.
3- إتاحة الفرصة للشخص المرسل إليه المعلومات لأن يشرح وجهة نظره فى المعلومات ورد الفعل نفسه ـ وذلك يهيئ لمرسل المعلومات الفرصة لكى يتأكد من أن المعنى الذى يقصده هو بذاته المعنى الذى فهمه المرسل إليه.

والهدف كله هو إيصال أكثر وأكبر كمية من المعلومات الدقيقة والصحيحة إلى العاملين دون تأخير أو تشويش تجنبًا لانتشار الشائعات وقيام جهاز الاتصالات غير الرسمى بين العاملين بالمنظمة والذى قد يؤثر تأثيرًا ضارًا فى الروح المعنوية والكفاءة الإنتاجية.

ومن معوقات الاتصال أيضًا ما يلى:

1- التعصب للرأى: يعتبر من معوقات الاتصال الفعال فعندما يدخل بعض الأفراد فى مناقشة أو حل مشكلة يحاولون الانتصار لآرائهم والتعصب لها.
2- التسرع فى الحكم: والتسرع فى الحكم على المواقف وعلى الأشخاص كثيرًا ما يعطل حدوث الاتصال بين مختلف الأفراد والاتصال من الكلمات القليلة التى يستخدمها كثير من الناس بطرق ذات معان عديدة.

ويؤكد بعض العلماء أنه حينما يبدأ المرسل فى إرسال رسالة للمستقبل يتمنى أن تصل الرسالة وتفهم ويستجيب المستقبل لها حتى تتم عملية الاتصال، لكن فى بعض الأحيان لا تتم عملية الاتصال بالشكل الذى يحقق الهدف منها، وذلك لأنه قد تصدر منا أقوال أو أفعال تؤدى إلى عزوف الطرف الآخر عن الاتصال أو تردده أو اتخاذه موقفًا دفاعيًا فى الحديث. أى أننا نواجه بعقبات أو معوقات تحد من فعَّالية عملية الاتصال.

وبالرغم من صعوبة التخلص نهائيًا من معوقات الاتصال هذه، إلا إن التقليل منها أو استبعادها إلى حد ما أمر مرغوب فيه لتسير عملية الاتصال وزيادة فعاليتها.

* * وتحقيقًا لهذا الهدف فإننا نستعرض فيما يلى أشد هذه المعوقات ضررًا وأكثرها حدوثًا فى الحياة العملية:

أولًا من جانب المرسل:

* التسرع فى التقييم أو التعليق. * استخدام العبارات التقريرية والتخصصية.
* مقاطعة الآخرين. * الغضب عند المقاطعة أو الاستفهام.
* الاستئثار بالحديث. * أسئلة الاستدراج.
* التهكم والسخرية. * التركيز على الأخطاء. * المجادلة.

وفيما يلى شرح موجز لهذه العناصر:

1- التسرع فى التقييم أو التعليق: كثيرًا ما يكون التسرع فى التقييم وإبداء الملاحظات مسار شكوى الكثيرين إذ أن التسرع فى الاستنتاج وإصدار الأحكام قبل الإلمام بأكبر قدر من المعلومات يؤديان إلى إصدار التعليمات غير المفيدة، والأحكام غير الناضجة، ولعلنا نحسن صنعًا إذا تجنبنا عدم التسرع فى الرد والتقييم.

2- استخدام العبارات التقريرية والتخصصية: عندما نستخدم العبارات التقريرية أى تلك التى تعيد التقرير والحسم أو العبارات التخصصية تلك التى تفيد التخصيص فأنت تدفع الآخرين إلى اتخاذ جانب الدفاع والمقاومة، فلو أنك استخدمت إحدى هاتين العبارتين مع أحد المتعاملين معك: «دائمًا تأتى متأخرًا» أو «لم يحدث أن جئتنى بعملية خالية من المشاكل» فأنت تلقى بقفازك فى وجهه مما يضطره إلى الدفاع عن نفسه، وبدلًا من أن يبدأ حديثًا عاديًّا معك فإنه يجتهد فى البحث عن أحد المواقف التى تثبت خطأ ما قلت أو عكس ما قلت، وعندما يحدث هذا تضيع الرسالة الأساسية التى تود توصيلها فى معركة التفاصيل إذ تبدأ درجة الاستماع فى الانخفاض رويدًا رويدًا حتى تتلاشى وينسى كل منكما المشكلة الحقيقية والحل المطلوب لها.

3- مقاطعة الآخرين: لا شك أن مقاطعة الآخرين هى أخطر ما يهدد استرسال الآخرين فى الحديث والمناقشة المجدية، فمقاطعة الآخرين تشل تفكيرهم وتسبب لهم الارتباك وبالطبع النتيجة الحتمية لذلك قليلًا من المعلومات وكثيرًا من الضوضاء.... إن أكثر الأضرار التى تنجم عن المقاطعة ذلك الأثر النفسى الذى ينتاب الآخرين فهى تعنى بالنسبة لهم عدم الاكتراث بهم وعدم الاهتمام بأفكارهم مما قد يدفع بهم إلى الانسحاب والاختصار فى الحديث.

4- الغضب عند المقاطعة والاستفسار: يقصد بالغضب أن يصدر منك أقوال أو أفعال

عند المقاطعة أو الاستفسار تؤدى إلى اتخاذ مواقف دفاعية أو رد فعل سلبى وينجم عنها تقليل فعالية الاتصال.... ولا شك أن المقاطعة أو الاستفسار أثناء الحديث تحتاج منك إلى نوع خاص من المعاملة إذ من الطبيعى أن نغضب إذا ما قوطعنا أو بدا أننا غير مفهومين للآخرين.

5- الاستئثار بالحديث: من المهم ترك فرصة للمتعامل معك فرصة الحديث، فلو أنك أمطرته بوابل من العبارات المتتالية، فإنك تسلبه حق الكلمة، وتشعره أيضًا بعدم اهتمامك بما سيقول. إن عدم مشاركة الآخرين فى الحديث لمدة طويلة يفقدهم الاهتمام، فالمشاركة تثرى المناقشة والحوار، كما يجب عليك ألا تنسى أنك بحاجة إلى أفكار الغير ومعلوماتهم حتى يمكنك اتخاذ القرارات الصائبة.

تخيل أنك جلست مستمعًا لمدة طويلة ثم سئلت عن رأيك، ما الذى يحدث غالبًا؟ فى معظم الأحيان تكون الإجابة قصيرة لا تزيد عن «لا أعرف» أو «نعم»«هذا صحيح» لقد أدلى المتحدث بالعديد من النقاط وطرق الكثير من المسائل والموضوعات حتى أنك لم تعد تتذكر شيئًا منها، وفى أحسن الأحوال نقطة أو نقطتين، تذكر هذا الموقف عندما لا تريد الإجابة التى تتلقاها عن «نعم» أو «لا» ثق أنك تحدثت كثيرًا إلى الناس وليس معهم.

6- أسئلة الاستدراج: الأسئلة الاستدراجية هى تلك الأسئلة التى تخلق المواقف الاضطرارية التى تشعر مستقبلها بالتآمر والغضب، فهو يشعر بتآمرك لأن أسئلتك لم تترك له فرصة الاختيار فى الإجابة، كما أنه سوف ينتبه للمصيدة التى تنصبها له فلا تتوهم أنك أذكى منه.... إن مثل هذه الأسئلة تؤدى بك إلى فقدان ثقة الآخرين وعدم اتفاقهم معك فيما تبديه من آراء وحلول ولو كانت صائبة، ومن أمثلة تلك الأسئلة:

* ألا توافقنى أن ضياع هذه الفرصة يرجع إلى الصعوبة التى واجهتكم فى تخطيط الوقت.
* أعتقد أنك لا تظن بى ذلك. * لقد كانت غلطتك أليس كذلك.

7- التهكم والسخرية: يلجأ بعض الناس إلى التهكم والسخرية فى اتصالاتهم بالآخرين فيصدرون التعليقات التى تحمل فى مضمونها الاستهزاء بأفكار الغير أو ذكائهم ويعتقدون خطأ أنه لا غبار ولا خطأ ينجم عن تعليقاتهم هذا طالما أنها تمر فى موجة من موجات الضحك.... ولقد أثبتت بعض البحوث المبدئية أنه كلما زادت درجة الضحك التى يثيرها التعليق الساخر زادت درجة الحنق والغضب لدى الغير حتى إن لم يظهر ذلك علانية ويظل متحفزًا إلى أنه تأتيه الفرصة للرد واسترجاع كرامته ولا يعنى ذلك التزام التزمت فى الاتصال بالآخرين وارتداء حلة رسمية كاملة، بل من المفضل أحيانًا التباسط فى الحديث بما يزيد الفهم المتبادل.

8- التركيز على الأخطاء: عندما يرتكب الناس خطأ أو يسيئون الحكم فى أحد المواقف فإنهم عادة ما يدركون ذلك ويفكرون فى طريقة أفضل لمعالجة الأمور فى المستقبل، ولذلك فالإطالة فى مناقشة أخطائهم والتركيز والإصرار على إظهار حماقاتهم يؤدى إلى مضايقتهم، ومن الأفضل أن تجعل تحسين العلاقة فى المستقبل هدفًا لك، فلا يفيد المتعامل معك فى شىء أن يركز على أخطائه بقدر ما يفيده اهتمامك بمعالجة الموقف.

9- المجادلة: يندر أن تأتى المجادلة بنتائج بناءة، فالمناقشات التى تنتهى دائمًا بـ «أنت على حق وأنت على باطل» تفسد العلاقات الطيبة وتترك انطباعًا بعدم السعادة للالتقاء، كما أنها تقلل من احتمال عقد المقابلات، فمن خصائص المجادلة أنها تقلل درجة التفاهم عند كلا الطرفين وتزيد من تماسك كل منهما: رأيه وتصلبه فى موقفه.

ثانيًا: من جانب المستقبل:

كثيراً ما يصدر عنا بعض الأفعال أو الحركات أثناء الاستماع دون أن ندرى، والواقع أن مثل هذه الحركات تخلق شعورًا من الضيق لدى المتحدث وتجعله يتردد فى الاستمرار فى الحديث إذا كنا على وعى بهذه الحركات أو غير واعين بها فإننا لا نستطيع أن نقدم مدى تأثيرها على الطرف الآخر وتحديد ما يغضبه وما لا يغضبه منها لاختلاف إدراك كل منا عن الآخر.... ومن أمثلة هذه الأفعال ما يلى:

- الإفراط فى طلب المكالمات الهاتفية مما يشعر المتحدث بعدم أهمية حديثة.
- السماح بدخول الآخرين بصورة متكررة يفقد الحديث خصوصيته مما يجعل المتحدث يتردد فى الاستمرار.
- محاولة ترتيب الأوراق والملفات التى على المكتب.
- تحويل النظر بعيدًا عن المتحدث.
- الانشغال برسم الخطوط والأشكال العشوائية.
- العبث بشىء ما على المكتب (الدبابيس/ الأقلام/.... إلخ).
- البلاهة فى تعبيرات الوجه (التجهم أو الابتسام طوال فترة الحديث).
- كتابة بعض ما يقوله المتحدث (وخاصة إذا لم تطلعه على سبب ذلك).
- التأرجح بالمقعد (التأرجح بالمقعد من جانب لآخر أو من الأمام إلى الخلف).
- تكرار النظر إلى ساعة اليد أو الحائط.
- تكرار مرات الخروج والاستئذان.

* * وهناك معوقات أخرى للاتصال تتمثل فى:

1- عوائق تنظيمية:

- عدم استقرار التنظيم: وما يتبعه من تغيرات وتداخلات فى خطوط السلطة، وعدم استقرار قنوات الاتصال.
- اختلاف المستوى التنظيمى: حيث يؤدى إلى اختلاف قنوات الاتصال بين الرؤساء والمرءوسين نتيجة لعوامل الخوف من الرئيس والكراهية... إلخ.

2- عوائق نفسية: وهى عوائق تتصل بـ:

- ما فى داخل الفرد من عادات وقيم وتقاليد وما يحيط به من هذه الأمور.
- كذلك الشعور بالعظمة الذى ينتاب البعض الأمر الذى يجعلهم يرفضون تلقى المعلومات وتقبلها وعدم الاعتراف بالآخرين ومعلوماتهم وأفكارهم وأفعالهم وأرائهم.
- التردد فى تقبل المعلومات غير السارة حيث يميل المرءوس إلى حجب المعلومات خشية مضايقة رئيسه أو من معه.

3- نقص الخبرة والكفاءة: من معوقات الاتصال داخل المنظمة افتقارها إلى أفراد متخصصين لوضع نظام سليم للاتصال يتناسب مع ظروفها.

4- التخصص: قد يستخدم المتخصصون فى مجال معين مصطلحات فنية وعلمية يصعب على المرسل فهمها وهذا يؤدى إلى صراعات بينهم وبين غير المتخصصين.

5- عوائق فنية: تنشأ هذه المعوقات نتيجة قصور عنصر أو آخر من عناصر عملية الاتصال ومن أمثلة هذه المعوقات:

- عدم قدرة المرسل على تحديد هدف واضح لعملية الاتصال.
- عدم قدرة المرسل على نقل موضوع الاتصال إلى المرسل إليه.
- عدم قدرة المرسل على اختيار وسيلة الاتصال المناسبة.
- إتمام عملية الاتصال فى وقت غير مناسب.

* * وتتعرض كذلك عملية الاتصال لمعوقات مختلفة تؤدى إلى تشتيت المعلومات أو ضعف القدرة على استيعابها مما يؤثر على كفاءة العملية... وتتضمن صعوبات الاتصال كافة الأبعاد الاتصالية التالية ـ كما وردت فى أحد المراجع وهى:

1- المشكلات الذاتية للمرسل والمستقبل وهى:

التمركز حول الذات: فالانشغالات الخاصة مؤثرة لأنها تفقد الشخص إحساسه بمصالح الآخرين واتصاله يقوم على علاقات مصطنعة.

المسايرة المبالغ فيها: حيث يسعى الأفراد إلى الحصول على الرضا من الآخرين على حساب الاتجاهات الشخصية وهذا الشخص يكون متسلطًا وعدوانيًا مع الأشخاص المرءوسين له.

التعصب: تتم الاستجابة مع الآخرين على علاقات مبنية على معتقدات خاطئة عن المتعصبين ويتصف هؤلاء بالشعور بالنقص والنبذ والعداوة.

التمرد: النزعة إلى التمرد ضد كل أشكال السلطة فيتحول إلى الهجوم ضد كل عمليات الاتصال بالسلطة بهدف إثبات استقلاليته.

التوكل: حيث يميل إلى الاتكال بشكل متزايد على الآخرين من أجل العون المادى والسند العاطفى.

تباين الإدراك: يرجع إلى الاختلافات الفردية والبيئية ويؤدى ذلك إلى اختلاف المعانى التى يعطونها للأشياء.

الشعور بالمعرفة الكاملة: يؤدى إلى تحدث الفرد فى كل الموضوعات والتركيز على ما يقوله ويهمل الآخرين وتجاهل التغذية العكسية مع الآخرين.

القصور فى مهارات التحدث: يقوم الفرد باستيفاء كل عناصر الموضوع عند الحديث من حيث المحتوى ولكنه يفشل فى استخدام حركاته بصورة تضمن وصول الحديث للمستهدفين وإدراكهم له.

المبالغة فى الحديث: حيث يقوم الفرد بالاتصال بالآخرين فى كل شىء وفى الموضوع الواحد عدة مرات مما يفقد عملية الاتصال وأهميتها وتأثيرها.

فرض قيود كبيرة على الرسالة: حيث يخشى الفرد عند الحديث أن تسبب له أضرارًا مما يجعله غير واضح متقطع الأفكار.

2- مشكلات معانى اللغة:

يقع الكثير من الأفراد فى خطأ بأن الآخرين يدركون معانى كلماته بالطريقة بنفسها التى يدركها هو وتكون هناك درجات من الاختلاف فى فهم الآخرين والاختلافات فى إدراك معانى الكلمات ولا يأتى الاختلاف فى المستوى العلمى فقط ولكن بالجماعة والبيئة التى ينتمى إليها الفرد ولمعالجة هذا يفضل الاعتماد على الكلمات الواضحة سهلة المعانى وشرح الصعب منها.

3- المعوقات التنظيمية «بيئة العمل»:

يعتبر الهيكل التنظيمى مجموعة العلاقات بين مكوناته أى جميع أقسامه وإداراته ووحداته، وعدم الأخذ بالمبادئ الصحيحة يؤدى إلى ضعف عملية الاتصال، ومن أهم المبادئ التنظيمية هى:

وحدة الاتصالات : Ynity of Communication وتضمن له تحديد المستويات التى يقوم بإرسال المعلومات واستقبالها حتى لا يحدث تضارب وسوء فهم بين أعضاء المنظمة.

معوقات خاصة بنطاق الإشراف: Span of Control يتم تحديد العدد المناسب من العاملين ويتوقف تحديد هذا العدد على توفير إمكانيات الاتصال وعدم الالتزام يؤدى إلى الفشل فى ضمان كفاءة الاتصال. وعدم وجود هيكل تنظيمى أو وجود هيكل ضعيف يؤدى إلى عدم وجود الاختصاصات وقصور نظام الاتصال بصفة عامة، كما أنه يمكن أن يكون نتيجة لعدم وجود سياسة واحدة، ويؤدى القصور فى المعلومات أو عدم وجود مصدر لها فى الأساس إلى عجز القائمين بالعمل على الحصول على البيانات اللازمة لأداء أعمالهم، والقصور فى إيجاد قنوات لربط المنطقة بالبيئة الخارجية بصورة سريعة ودائمة.

4- المعوقات الميكانيكية Mechanical Barriers:

يستخدم الأفراد فى الحياة الاجتماعية والإدارية العديد من الآلات والمعدات والأجهزة لزيادة كفاءة عملية الاتصال، واستطاعت أجهزة الاتصال أن تجعل من العالم قرية صغيرة، وكلما ازدادت أجهزة الاتصال تعقيدًا كلما ظهرت الحاجة إلى تدريب الأفراد على استخدامها، وتمثل (مشكلات تشغيل هذه الأجهزة نتيجة لضعف الخبرة فى استخدامها أو صيانتها أو البرامج المستخدمة فى تشغيلها) معوقات كبيرة تؤثر فى كفاءة عملية الاتصال وتحقيقها لأهدافها نظرًا لما تحتاجه من جهد وتكلفة وبالتالى التقليل فى عملية الاتصال.

5- معوقات عند المرسل:

بالرغم من أن الأفراد يسمح لهم فى طريقة الاتصال ذو الاتجاهين بتوجيه أسئلة إلى المرسل إلا أنه من الملاحظ أن بعض المرسلون لا يقوموا بالاستفسار وبسؤالهم قد نحصل على الإجابات التالية:

* يرجع عدم توجيههم أسئلة إلى المرسل إلى الملل.
* خوفهم من شغل أوقات الجماعة.
* عدم رضائهم عن الطريقة التى يتبعها المرسل.

6- المشاكل الحديثة والروتينية فى عملية الاتصال:

إذا كان مضمون الاتصال مادة حديثة فإن طريقة الاتصال ذو الاتجاهين تصبح أفضل أما إذا

كان مضمون الاتصال مسائل روتينية فإن طريقة الاتصال فى اتجـاه واحـد تكفـى لإعطـاء نتـائج مرضية.

7- الإدراك الانتقائى: حيث يتجه النـاس إلى سـماع جـزء مـن الرسـالة وإهـمال المعلومـات الأخرى لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب حدة التناقض المعرفى لذلك يتجه الناس إلى غض النظر عن المعلومات التى تتعارض مع المعتقدات التـى رسـخت فـيهم مـن قبـل، ويحدث الإدراك الانتقائى حينما يقوم المتلقى بتقويم طريقة الاتصـال بمـا فى ذلـك دور وشخصية وقيم ومزاج ودوافع المرسل.

8- ضغوط الوقت: دائمًا يؤدى ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتبادلة، ويعزى ضـيق الوقت إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال الرسمية كأن يصدر المدير أمرًا شفويًّا لأحد الموظفين لإنجاز عمل معين بحجة انتهاء فترة الدوام ومـن ثـم لا يسـجل هـذا الأمـر فى السجلات الرسمية لتحدد من خلاله المسئوليات، إضـافة إلى أن الموظـف بسـبب ضـيق الوقت قد ينفذ هذا الأمر بشكل لم يكن أصلا فى ذهن المدير.

أخطـاء الاتصـــال

يهدف الاتصال إلى أن تصل برسالتك إلى الآخرين بوضوح ودون غمـوض ولـكى يتحقـق هـذا الهدف لا بد من بذل الجهد من كل من مرسل الرسالة ومستقبلها وهى عملية يمكن أن تتعرض للأخطاء، فكم من الرسائل يُساء فهمها من قبل متلقيها وحينما لا يتم تدارك هذا ورصـده فقـد يتسبب فى ضياع الهدف من الاتصال وإهدار فرص التواصل مع الآخرين.

وهناك خطئان شائعان بين الناس فى ميدان التواصل فأكثر الناس يعتقدون بأننا لدينا حريـة تشغيل أو إيقاف التواصل ولكن فى الحقيقة نحن لدينا حرية، ولكن تكمن حريتنـا فى أن نختـار تواصلًا جيدًا أو تواصلًا غير جيد. ولن نستطيع أن نوقف التواصل والقاعـدة الذهبيـة تقـول: (لا نستطيع إلا أن نتواصل) فالتواصل أمر كائن دائمًا، بمعنى أنك تستطيع أن لا تحـرج أحـد، ولا أن تقاطع أحد، وأن لا تعمل مع أحد والحقيقة فإنك قـد أوصـلت رسـالة بـذلك للآخـرين بأنـك لا تريد الاحتكاك بأحد.

والخطأ الثانى: هو أننا نبدأ الاتصال مع الناس من خلال صورة مسبقة عنهم وهو ما يشـوش على الحوار ويجعله غير مثمر، والصحيح أن نبدأ التواصل فى حالة من الحياد، ونجتهد فى تفسير ما يرد إلينا من الرسائل على الوجه الصحيح، ثم نرسل رد الفعل تبعًا لذلك.

هذا فيما يخص الوظيفتين الأولى والثانية للتواصل أى التبادل والتبليغ أما بالنسبة للثالثة وهـى التأثير فى الآخرين فعندما تتحاور مع أى أحـد فـلا تبـدأ أبـدًا بالأشـياء التـى تختلـف معـه عليهـا،

ولكن ابدأ بالتأكيد بالأشياء التى تتفق معه عليها فإنكما عندئذ تسعيان إلى غرض واحد والفرق بينكما هو الوسيلة لا على الهدف.. إذن حاول بكل طاقتك أن تجعل الآخر يقول نعم فى بادئ الأمر وداخل بينه وبين قوله ما تريد.

ـ يقول أوفر ستريت فى كتابة «التأثير فى الطبيعة الإنسانية» ـ إن كلمة «لا» يصعب التغلب عليها فمتى قال أحد «لا» أوجبت عليه كبريائه أن يظل مناصرًا لنفسه. وقد يحس فيما بعد أن «لا» لم تكن فى موضعها، ولكن كبريائه يكون قد وضع موضع الاعتبار، وعندئذ يتعذر عليه النكوص على عقبيه، ومن ثم كان الأدهى أن يبدأ شخصًا الحديث موليًّا اهتمامك للناحية الإيجابية ومتجاهلًا الناحية السلبية.

فالمحاور اللبق، هو الذى يحصل فى البداية على عدد أكبر من الإجابات بنعم، فهو عندئذ قد وجه ذهن الرجل الآخر وجهة إيجابية يصعب عليه التخلى عنها، وقد كانت طريقة الفيلسوف اليونانى سقراط فى الحوار والإقناع تعتمد على طرح أسئلة محددة لا يملك الطرف الآخر إلا أن يجيب عنها بنعم، ويظل سقراط يكسب الجواب تلو الجواب حتى يجد محاورة أنه انتهى إلى مبدأ كان يستنكره منذ دقائق مضت. فعندما تحاور شخصًا آخر وتريد التأثير فيه فلا تقل له أنه مخطئ بل أسأله أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم.

ثمار التواصل ــ Osmaraltoasl

أولا: تقوية الروابط الاجتماعية: The strengthening of social ties

تتفكك كثير من الروابط الزوجية والأسرية والروابط بين الناس بسبب افتقارهم إلى مهارات التواصل الفعال. إن الاستسلام للغضب وغياب التعاطف مع الآخر وضعف الاستماع والبعد عن التعبير اللفظى الملائم ـ كل ذلك يمكن أن يضعف العلاقات والروابط الاجتماعية بل ويمزقها، لذلك يساعد التمتع بمهارات تواصلية عالية فرصة واسعة لإقامة العلاقات الاجتماعية والمحافظة عليها ومعالجة آفاتها.... لننظر على سبيل المثال إلى العلاقات الزوجية: رجل وامرأة لكل منهما تركيبة وراثية مختلفة وتاريخ خاص به وعاشا فى بيئة مختلفة يتخذان قرارًا بالعيش معًا ويفترض أن هذا القرار أبدى إنهما سيواجهان الحياة معًا ويربيان أطفالهما معًا. تواجه هذه العلاقة صعوبات شتى وهذا أمر طبيعى إلا أن هذه الصعوبات يمكن تجاوزها بتواصل حميم متعاطف.... وهنا يمكن أن نتساءل كم من الأزواج يجلسون عندما تواجه علاقتهم صعوبات؟ ويتحاورون بهدوء ويحاولون النفاذ إلى عواملها المتبادلة والتعاطف مع مشاعرهما المختلفة كم من الأزواج يفعلون هذا بدل التورط فى شجار لن يفضى إلا إلى التوتر والمرارة وربما الكراهية فى نهاية الأمر؟ كم من الزوجات سقطت بسبب غياب الذكاء العاطفى والاجتماعى وبسبب ضعف الحساسية للإشارات التى يصدرها الآخر شعوريًّا أو لا شعوريًّا؟

ـ إن علاقات الأبوين مع أطفالهما لا تقل تأثرًا بالتواصل عن العلاقة الزوجية. إن التنشئة فعل تواصلى إلى حد كبير فقد ينسى الآباء أهمية تواصل مثمر مع الأبناء ليلجأوا بدل ذلك إلى ممارسة تسلط غاشم باسم السلطة الأبوية. كم من الآباء يستبد بهم الغضب فينفجرون على نحو يثير الخوف والإحباط فى نفوس أطفالهم، وكم يجلس الآباء مع هؤلاء الأطفال؟ فيستمعون لهم بصبر ومهارة ويتعاطفون معهم ويحاورهم بعقلانية وبالمقابل عندما يكبر الأبناء وقد فشلوا فى تعلم المهارات التواصلية كم سيتأثرون من مرارة لدى الآباء نظرًا لهذا العجز التواصلى الذى يبدو وكأنه سداد دين سلبى أو انتقام لا شعورى بين الأجيال.

ـ ويمتد أثر التواصل إلى العلاقات بين الأصدقاء والمعارف بل إن لحظة تواصلية ناجحة سريعة يمكن أن تترك أثرًا طيبًا فى النفس. إن حوارًا سريعًا مع بائع يتسم بالذكاء والفكاهة واللطف يثير السرور فى النفس على الرغم من أنه سريع وعابر.

ثانيًا: إثراء العلاقات ــCultivate relationships :

يستطيع الشخص الذى يتمتع بذكاء تواصلى مرتفع توسيع نطاق علاقاته نظرًا لبراعته فى نسج العلاقات من خلال تواصل فعال كما تمكنه هذه البراعة أيضًا من تعميق هذه العلاقات مع الآخرين نظرًا لأنه يثير فى نفوسهم الإعجاب والمصداقية والثقة، وعلى هذا النحو تتوسع شبكة علاقاته وتتعمق مع كل النواتج النفسية الإيجابية لمثل هذه العلاقات.

ثالثًا: معرفة الذات وحسن تقديرها: Self-knowledge and discretion

الناس فى واحدة من وظائفهم المهمة بالنسبة للذات مرايا، فنحن نتعرف على نفوسنا فى كثير من الأحيان من خلال مراقبة استجابات الناس لنا سواء أكانت هذه الاستجابات لفظية أم غير لفظية وامتلاك مهارات تواصلية فعالة يمكننا من التقاط هذه الاستجابات بفضل ذكائنا الاجتماعى (التواصلى)، ثم أن كثرة علاقاتنا يتيح لنا مرايا أكثر تجعلنا نتحقق من صدق صورتنا عن ذاتنا من خلال التركيب بين صور متعددة. يضاف إلى ذلك أن ثقة الناس بنا واقتناعهم بمصداقيتنا التى اكتسبناها من خلال مهاراتنا التواصلية سوف تجعل الناس أكثر حرية فى التعبير عن وجهات نظرهم بنا دون أن يخشوا ردود فعلنا الغاضبة أو العصبية.

رابعًا: تعميق الحس الديمقراطى: Deepening the sense of democratic

تصب كثير من مهارات التواصل فى أصول الديمقراطية ـ إن حسن الاستماع واحترام الرأى الأخر، والقبول بمبدأ الآخر وفنيات توجيه النقد البناء وتلقيه مهارات ديمقراطية ـ بالإضافة إلى أنها مهارات وقيم تواصلية فإذا انتشرت هذه المهارات وأصبحت جزءًا من العادات العقلية والانفعالية والسلوكية للناس فإن الديمقراطية تتلقى دعمًا تواصليًا يسهم فى بنائها كما تسهم الدعائم الاقتصادية والسياسية والفلسفية الآخرى.

شروط الاتصال

لكى يتحقق التواصل فأنه يجب توافر عدة شروط تتلخص فيما يلى:

1- وجود مهارات اتصالية كالكلام والقراءة والكتابة والإنصات والتفكير فهذه المهارات تؤثر فى مقدرتنا على التعبير عن مقاصدنا.

2- وجود اتجاهات مواتية فكلما كانت اتجاهات المرسل أو المستقبل متآلفة أدى ذلك إلى زيادة فعَّالية الاتصال.

3- توافر مستويات معرفية مناسبة ونقصد بها أولًا معرفة موضوع الاتصال وهو الأمر المؤثر فى نوعية الرسالة الصادرة عن (المصدر) وفى فهم (المستقبل) لها وثانيًّا معرفة المصدر لعملية التواصل ذاتها أو لحقيقة اتجاهات وخصائص المستقبل والكيفية التى يصدر بها الرسالة وقنوات الاتصال وفعَّالية كل منها.

4- توافر وضع اجتماعى لمصدر الاتصال ونعنى به الدور أو الأدوار التى يقوم بها مصدر معين فى المجتمع أو الجماعة التى ينتمى إليها ومجموعة القيم والمعتقدات الثقافية التى تسهم فى تشكيل شخصيته.

ومن شروط فعالية الاتصال أيضًا ما يلى:

1- المعرفة التامة بالمعلومات والبيانات المطلوب إيصالها للغير فالاتصال الفعال يبدأ بالفهم العميق لما هو مطلوب تحقيقه.

2- مدى الثقة فى مصدر الرسالة.

3- أن تكون لغة الرسالة مفهومة بالنسبة للشخص الموجه إليه الرسالة ويجب تجنب استعمال المصطلحات غير المألوفة بالنسبة لمستقبل الرسالة.

4- يجب أن تتضمن الرسالة معلومات محددة.

5- يستحسن أن تعالج الرسالة موضوع محدد حتى يتم فهم الرسالة.

6- اختيار الوقت المناسب لتوصيل الرسالة.

7- الصدق فى محتوى وأسلوب الرسالة مما يجعل المستقبل على استعداد لتلقيها.

8- عند إجراء الاتصال يجب التأكيد على المعنى والمفاهيم الواردة بالرسالة باستخدام المؤثرات الدالة على ذلك إذا كانت شفهية يجب استخدام الإيماءات المصاحبة ولو مكتوبة تقسم لفقرات.

9- يجب التدرج فى توصيل المعلومات مع استخدام أسلوب التشويق.

10- يمكن زيادة فعالية عملية الاتصال بالرسائل المعاونة سواء بصرية أو سمعية.

11- يجب على المرسل أن يتابع برد الفعل أو الفعل العسكى من المستقبل ليتأكد من وصول الرسالة واستيعابه لما جاء بها.

أساليب الاتصال الإنسانى

ليس هناك شخصان يتصرفان بالطريقة نفسها، كما أن الشخص لا يتصرف بالأسلوب نفسه فى جميع الأحيان، ومع ذلك فإن هناك ملامح أساسية للاتصال الإنسانى تمثل طرقًا مميزة للتعامل فى المواقف المتبادلة بين الأفراد، ومع أن كل شخص يعتبر قادرًا على التصرف طبقًا لأكثر من أسلوب من الأساليب، إلا أنه يميل دائمًا إلى تكرار أسلوب معين وبالذات يكون مفضلًا عنده فى كثير من المواقف، وقد حددت (فيرجنيا ساتير) خمسة أساليب للاتصال تنطوى ما يلى:

1- أسلوب اللوم والعدوان: يميل الشخص الذى يستخدم هذا الأسلوب إلى أن يتصرف دائمًا مع الآخرين مستخدمًا لهجة الطلب، وقد يشبه آلة التصوير التى تصور أخطاء الآخرين وتنقدهم باستمرار على نحو يسوده التعالى والغطرسة. كما يتميز هؤلاء الأشخاص بالاستبداد وفرض الآراء على الآخرين وفعل ما يريدون على حساب حقوق الآخرين، والهدف النهائى لهذا الشخص هو أن يحقق اللوم والسيطرة دائمًا مع الآخرين، فيدفعهم بالتالى إلى الخسارة والهزيمة. وقد يكون الرئيس اللوام مهابا وخاصة لو كان يحظى بالقوة على مرءوسية، فيتمكن من دفعهم نحو فعل ما يريده هو، ومع ذلك فإن نتائج هذا الأسلوب تكون سلبية تمامًا على المدى البعيد، فضلًا عن أن اللوامين عادة ما يفشلون فى عقد علاقات وثيقة نظرًا لأنهم يشعرون دائمًا بأنه يتعين عليهم أن يحترسوا من الآخرين ويشعرون باغترابهم عن الناس، بالإضافة إلى إحساسهم بأن الآخرين يسيئون فهمهم، وبأنهم لا يحظون بقبولهم وحبهم، ولذلك عادة ما يشعر اللوامون بالوحدة والعزلة، وليس معنى هذا أن أسلوب اللوم والنقد يعتبر مرفوضًا أو سلبيًّا، فهناك مواقف معينة وظروف بالذات ينبغى أن يظهر فيها.

2- أسلوب الاسترضاء وعدم الجزم: يحاول الأشخاص الذين يتخذون هذا الأسلوب استسماح الآخرين وإنكار ذاتهم وهم نادرًا ما يرفضون أمرًا، ويتحدثون كما لو كانوا عاجزين عن أن يفعلوا شيئًا من أجل أنفسهم ولأنفسهم.

3- الأسلوب العقلى: الأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب يعلقون أهمية قصوى على احتساب كل ما يفعلونه مع الآخرين ومعالجة عقلية.

4- الأسلوب الملتوى أو الاحتكارى: يقوم هذا الأسلوب على أساس من عدم الاندماج فى المواقف المتبادلة مع الأشخاص ويشار إليه بعبارة «ابتعد عن المواقف المهددة» والأشخاص أصحاب هذا الأسلوب يكونون كل أنواع الإستراتيجيات للمحافظة على ذاتهم بعيدًا عن أطراف الاتصال غير المريحة.
5- الأسلوب الواضح أو المباشر: يتميز أصحاب هذا الأسلوب بقدرتهم على الإفصاح عن حقوقهم والتعبير عن مشاعرهم وحاجاتهم وأفكارهم بطريقة مباشرة وشريفة.

ومن هنا نستنتج أن هناك عدة نقاط أساسية تتعلق بأساليب الاتصال وهى:

- أن هناك كثير من أساليب الاتصال المتاحة أمام الأشخاص وهناك سبل مختلفة ومتباينة للاستجابة فى المواقف المتبادلة بينهم وأن كل شخص يستخدم هذه الأساليب فى موقف أو فى آخر.
- أن كل أسلوب منها يعتبر إيجابيًّا فى مواقف معينة.
- أن الاستخدام المعتاد لأسلوب واحد فى المواقف كلها دون تمييز، هو الذى يمكن أن يتسبب فى المشكلات.

مستويات عملية الاتصال

هناك عدة مستويات لعملية الاتصال هى: عائلى ـ اجتماعى ـ عملى ومهنى.

ولدى كل مستوى من هذه المستويات متطلبات وغايات وأهداف ومهارات التى تنتج عملية تواصل ناجحة.

- يعتمد التواصل على الصعيد العائلى والاجتماعى على العاطفة.... والتسامح له تأثير عميق على حياة الفرد ويتسم بضغط معين يسيطر على حياة الفرد والمجموعة.. وغالبًا ما يتم هذا التواصل بشكل فيزيائى وبطرق شفوية كما يحقق الحياة الهادئة والمستقرة والمنزهة والسعادة والروابط اللغوية.
- يستند التواصل على الصعيد المهنى على الموضوعية والاحترام المتبادل، المرونة، التأقلم مع التغيير والتنوع، ويتطلب مهارات خاصة وخبرة وعملية ويتم هذا التواصل بشكل شفوى وخطى.
- الهدف الرئيس من التواصل فى العمل هو تحقيق النجاح وأهداف المؤسسة أو المنظمة.

ومن أهم مهارات التواصل الفعال فى مجال العمل ما يأتى:

1- تفهم التوصيف الوظيفى.

2- تفهم رسالة ورؤية وخطة عمل المنظمة أو المؤسسة.
3- التجاوب وليس ردود أفعال.
4- مرونة لتفهم تقدير التنوع واختلاف الثقافات فى جو العمل.
5- يفضل استعمال التواصل الكتابى.
6- الدقة والوضوح فى نقل الرسالة ليستطيع تفهم السبب والمغزى من الرسالة.
7- الفصل بين العلاقات الشخصية والمهنية.
8- الاحترام المتبادل هو المفتاح الأساسى لإنجاح عملية التواصل.

مبادئ الاتصال الفعال

تتحدد مبادئ الاتصال الفعال فى الإجابة على الأسئلة الآتية:

لماذا؟ وتعنى ضرورة تحديد الهدف من الاتصال.

ماذا؟ وتعنى ضرورة تحديد مضمون الرسالة أو (ماذا نقول).

من؟ وتعنى ضرورة تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه.

كيف؟ وتشير إلى الوسيلة المناسبة التى تستخدم فى الاتصال.

متى؟ وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال.

أين؟ وتشير إلى المكان المناسب الذى سيتم فيه الاتصال بالطرف الآخر.

ـ وحين نلتزم بالمبادئ الست السابقة فلا بد أن نضع فى الاعتبار عدة أمور ضرورية لإتمام عملية الاتصال الفعال منها ما يلى:

الأمر الأول: أن المرسل موجه بالطرف الآخر (أى المستقبل) من حيث مستوى إدراكه وثقافته وتعليمه وسنه وخبرته ونوعه... إلخ «خاطبوا الناس على قدر عقولهم».

الأمر الثانى: أن الاتصال الفعال يجب أن يكون ذا اتجاهين حيث يتم تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل بناءً على التغذية المرتدة، إلى جانب أن اتجاهاته قد تكون من أسفل إلى أعلى أو العكس.

الأمر الثالث: ضرورة الاهتمام بالمعلومات المرتدة وردود الأفعال التى تصدر من الطرف الثانى (المستقبل) للتحقق من فهمه وتفهمه للرسالة، أو لمعرفة مدى استجابته.

الأمر الرابع: الوعى بعناصر التشويش وأثرها على فعالية الاتصال، وسواء كان هذا التشويش على المرسل أم على المستقبل فهو فى النهاية قد يحول دون وصول الرسالة بالشكل الذى يحقق الهدف من الاتصال.

ـ ولقد أكد بعض الباحثين أن هناك بعض المبادئ الهامة تساعد على الاتصال الجيد.. منها ما يلى:

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم: يختلف من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، ويقسم الناس إلى ثلاثة أقسام هي:

1- البصرى:

هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعانى المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى ـ أنظر ـ يظهر ـ مشهد ـ وضوح ـ لمعان ـ ملاحظة ـ مراقبة ـ منظر ـ ألوان ـ ظلام ـ ظلال ـ شروق.... هذا الشخص تجده سريعًا فى حركته سريعًا فى كلامه فى أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصورى القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

2- السمعى:

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه فى استقبال المعلومات وفى رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيرًا وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيرًا باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئًا، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعانى التجريدية النظرية كثيرًا.... وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع ـ انصت ـ إصغاء ـ صوت ـ رنين ـ لهجة ـ إزعاج ـ صياح ـ همس ـ ثرثرة ـ سهيل ـ زئير ـ رعد.... الشخص السمعى يتأنى فى اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر أى يتخذ قراره بحذر مثل:... قال أحد الحكماء: المستمع الجيد خطيب جيد.

3- الحسى:

هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسى على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكيها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.... هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطئًا من سابقيه ويستشعر ثقل للمسئولية أكثر من غيره ولذلك ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها.

وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيرًا فى تحقيق التآلف معه.

ويمكن تلخيص المبدأ الأول فى الخطوات التالية:

1- فهم شخصية الشخص الآخر هل هو بصرى أم سمعى أم حسى؟

2- حقق التآلف والتأزر من خلال مجاراة سلوك الشخص الآخر.

3- بعد الاطمئنان على تحقيق التآلف قم بقيادة الشخص الآخر نحو ما تريد وتأكد من ذلك من خلال تغيير سلوكك وملاحظة رد فعل الشخص الآخر.

المبدأ الثانى: ثلاثية الاتصال: يعتقد بعض الناس أنه حتى يؤثر على الآخرين ويتصل بهم اتصالًا جيدًا فسيركز على الكلمات المؤثرة ويرتبها بنظام معين على حسب شخصية الآخر، وبذلك قد أتم عملية الاتصال، والواقع أنه بذلك قد حصل 7% فقط من عملية الاتصال.

فقد أجريت دراسات فى بريطانيا فى عام 1970م حول تأثير الكلام على الآخرين فوجدوا نسبة التأثير فى الآخرين أتت على الوجه التالى:

- الكلمات والعبارات 7% من التأثير. - نبرات الصوت 38% من التأثير.

- تعبيرات الجسم الأخرى من عيون ووجه وأيدى وجسم 55% من التأثير وعلى الرغم من هذه النسبة الضئيلة للكلمات والعبارات إلا أنها قد تبلغ 100% عند الشخص الآخر لذلك اختر كلماتك بعناية.

المبدأ الثالث: أهمية الدقة اللغوية فى الاتصال: فى عملية الاتصال نحتاج إلى أن تكون دقيقًا جدًا فى اللغة التى تستعملها، وعليك أن تركب الجمل بصورة صحيحة محتوية على المعلومات المطلوبة من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة. ومن ناحية أخرى فإن الآخرين أثناء حديثهم وبدون أن يشعروا كثيرًا ما يرتكبون أخطاء فى التعبير عما بداخلهم، أكثر الأخطاء التى تحدث هى: الحذف والتشويه والإلغاء، لكنك تحتاج أثناء اتصالك بالناس إلى اتسدراك هذه الأخطاء من خلال السؤال والاستفسار والتأكد حتى تفهم الآخرين بصورة صحيحة وتصل إليك المعلومات المقصودة.

وفيما يلى شرح موجز للأخطاء الثلاثة الشائعة فى استعمال اللغة:

1- الحذف:

قد يخاطب شخص ويحذف وسط الكلام معلومات أنت تحتاجها مثال:

[1] قُتِلَ الرجل! نقول له: من القاتل؟

[2] قتله الأسد. نقول له: من المقتول؟

[3] أنا أكثر حكمة! نقول له: مقارنة بمن؟

2- التشويه:

[1] مثل أن يقول لك: إنه يؤذينى. نقول له: ما هو نوع الأذى؟

[2] أو يصدر حكمًا معينًا فيقول مثلًا: من المؤكد أنك تفهم ما أقول.

فنقول: من المؤكد بالنسبة لمن؟ أو ما الذى جعله مؤكدًا؟

[3] أو يربط سببًا بنتيجة: كأن يقول: أنت لا تتصل بى أنت لا تحبنى.

فنقول: كيف أن مجرد عدم الاتصال يعنى عدم المحبة؟

3- التعميم:

[1] مثل أن يقول: لم أنجح فى أى شىء فى حياتى.

فنقول له: فى كل حياتك! هل نجحت فى أى شىء فى حياتك ولو مرة واحدة؟

[2] أو نقول: كل الرجال صنف خائن لم أقابل رجلًا أمينًا.

فنقول لها: لا أحد على الإطلاق؟ ماذا عن والدك؟

كل هذه الأخطاء تقتضى منك أن تكون فى تركيز تشديد أثناء اتصالك مع الآخرين جاعلًا حواسك منتبهة لما يحدث.

ـ وقد لا يترتب على هذه الأخطاء ضرر يذكر فى غالب الأحيان، ولكن هناك أحيان أخرى يكلف الخطأ فيها حياة الإنسان بل حياة أمة بأكملها.

** وقد أكد البعض أن أهم مبادئ الاتصال الجيد ما يلى:

1- تحدث بلغة الآخرين: وهذا يعنى أنه يجب عليك أن تكون حريصًا على قدرات من هم أمامك ولا تتحدث إلا بما يفهمون، لذا فإن كنت تتحدث مع طالب علم فتحدث بلغته وإن كنت تتحدث مع رجل من العامة أو الأميين فتحدث معهم بما يفهمون.
2- استخدام الألفاظ السهلة: يتطلب من المتصل الجيد أن لا يستخدم الألفاظ الصعبة عند التحدث مع الآخرين، فهناك من لا يفهمها؛ لذا فإن خير الكلام السهل اللين. المقبول والمفهوم من الجميع.
3- المقابلة قبل الحديث: حتى تستطيع أن تكمل عملية الاتصال مع الآخرين بطريقة ناجحة وموفقة فيجب عليك أن تتحلى بالبشاشة وسعة الصدر والوجه المبتسم.
4- ابتسم دائمًا: كما هو معروف فإن الوجه المبتسم دائمًا يعطى الشخص الآخر الارتياح للمقابلة وبالتالى يُسهل عليه الاتصال بالآخرين.
5- اشعر من أمامك بأهميته: قم بإعطاء من أمامك الأهمية حتى تشعره بمكانته عندك وبالتالى سيتمكن من توصيل رسالته إليك بشكل واضح ومفهوم.
6- كُن واضحًا: الوضوح فى الحديث وصراحته له أكبر الأثر فى الاتصال الجيد وفعاليته وله أكبر الأثر فى ارتياح المتحدث إليه وبالتالى وصول الرسالة بشكل جيد ومفهوم.

7- ركز على الأفكار الأساسية: يجب على المتحدث أن يركز على أهم النقاط التى تتخللها رسالتها، حيث أن الانتقال من موضوع لأخر يتشتت ذهن المستمع ويباعد بين الأفكار وبالتالى تصعب عملية الفهم الصحيحة للموضوع.

8- اعط من أمامك الفرصة للتعبير عما يدور فى خاطرة: كما أن للمتحدث الحق فى الانتهاء من الموضوع الذى يتحدث عنه فإن للمستمع أيضًا الحق فى التعبير عن أفكاره وما يدور فى خاطره لذا فيجب على المتحدث الجيد أن يترك الفرصة لمن هو أمامه لأن يعبر عن رأيه.

9- تنبه للغة الجسد: كثير من الناس يستخدم لغة الجسد فى الاتصال والتى لها كثير من المعانى التى يجب على المتحدث التنبه لها وفهم مقصد المستمع، والجدير بالذكر فإن للغة الجسم والتى (تتحدث أعلى من لغة الجسد أحيانًا) لها عدة أشكال، فقد تكون باستخدام العين أو الوجه أو الإيماءات الرأسية أو حركات اليدين أو الجسد.

الاتصال فى الرسالات السماوية

كما ذكرنا ـ سلفًا ـ إن الاتصال هو «عملية المشاركة فى المعلومات تلك المرسلة والأخرى المستقبلة».... بمعنى أن الخبرة أو الفكرة أو القاعدة الدينية أو المعلومات أو المهارات أو الاتجاهات.... ينبغى أن تتحقق من خلال عملية المشاركة واقتسام ـ Shareness بين المرسل والمستقبل، فى ضوء عملية التغذية العكسية أو الأصداء الراجعية.

والنبوة ـ كما قيل ـ سفارة بين اللـه عز وجل وبين ذوى العقول من خلقه لهدايتهم وتقويم سلوكهم، وتوجيههم إلى ما فيه الخير والمصلحة لهم فى الوقت نفسه ـ كما نقول ـ هو عمل تواصلى بالدرجة الأولى.

والنبى منبىء من اللـه ـ هو كما قيل إنسان أوحى إليه بشرع ليعمل به وإن لم يؤمر بتبليغه، فإن أمر بتبليغه كان رسولًا. وكأن المعنى من النبوة جزءًا من الرسالة، إذ لا يتصور معناها دون الأنباء والأحكام التى يتنزل بها الوحى من السماء.

كما يفهم من قوله تعالى: (مَّا كَانَ مُحَمَّدٌ أَبَا أَحَدٍ مِّن رِّجَالِكُمْ وَلَكِن رَّسُولَ اللـهِ وَخَاتَمَ النَّبِيِّينَ) [سورة الأحزاب: 40].

ولا شك أن النبوة هبه إلهية لا تنال بالكسب والمجاهده وإعداد النفس، وقد زودهم اللـه بما يدل على أنهم مبلغون عنه، إذ أيدهم بمعجزات لا تصدر إلا منه، ولا طاقة لهم ـ أو لغيرهم بها مما يقطع بصدق دعواهم ولا يدع مجال للشك فى نبوتهم ورسالتهم، فتكون طاعتهم.. كما يقول سبحانه وتعالى: (مَّنْ يُطِعِ الرَّسُولَ فَقَدْ أَطَاعَ اللـهَ) [سورة النساء: 80].

وتكون منزلتهم بهذه المثابة الرفعية التى لا يدركها اجتهاد أو إعداد، وإن لم يخرجوا على كونهم بشرًا، كما يحكى اللـه كلامهم لا قوامهم بقوله تعالى: (قَالَتْ لَهُمْ رُسُلُهُمْ إِن نَّحْنُ إِلاَّ بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ وَلَكِنَّ اللـهَ يَمُنُّ عَلَى مَن يَشَاء مِنْ عِبَادِهِ وَمَا كَانَ لَنَا أَن نَّأْتِيَكُم بِسُلْطَانٍ إِلاَّ بِإِذْنِ اللـهِ) [سورة إبراهيم: 11].

ومن هنا فإن الاتصال لا يمكن أن يتحقق أو يحدث ذاتيًّا، ولكنه يمكن أن يحدث كافتراض أساس للعملية الاجتماعية وفى الوقت نفسه تعد العملية الاجتماعية افتراضًا أساسيًّا للاتصال، فكذلك يصبح الاتصال من العمليات الاجتماعية المستمرة.

- كيف وصلت إلينا الرسالات السماوية والإلهية؟

- هل كان الهدف من هذه الرسالة أن تصل إلى الأنبياء فحسب؟

أم أن المرسل إليه فى الرسالة الإلهية ـ عندما يصدر إليه الأمر الإلهى ـ يتحول إلى مرسل منه ـ أى الرسول ـ والناس من حوله يتحولون إلى مرسل إليهم؟

إن الإجابة عن هذه الاستفسارات نعرضها كالآتى:

يمكن لنا أن نعرض أهم العلاقات الرئيسية على مسار الاتصال الإسلامى، وعلى ذلك فإذا كانت عملية تنطوى على مرسل ومرسل إليه وأدوات ووسائل اتصال بينهما.

- يتضح أن المرسل ـ Information source فى الرسائل السماوية هو اللـه سبحانه وتعالى وكالعادة فإن المرسل فى عملية الاتصال يمكن أن يرى شخصًا أو نرى صورته، ولكن المرسل فى الرسائل السماوية تستحيل رؤيته.

ومن قوله: (قُلْ هُوَ اللـهُ أَحَدٌ {1/112} اللـهُ الصَّمَدُ {2/112} لَمْ يَلِدْ وَلَمْ يُولَدْ {3/112} وَلَمْ يَكُن لَّهُ كُفُوًا أَحَدٌ {4/112}) [سورة الإخلاص].

أداة الاتصال ـ Devise: المرسل فى عملية الاتصال يستخدم بعض الأدوات لتوصيل رسالته مثل: اللغة ـ الإذاعة ـ التليفزيون ـ الرسول الشخص فإن اللـه سبحانه وتعالى: كانت أداته فى توصيل رسالته ملك من ملائكته وهو (جبريل) عليه السلام.

هذه الأداة مثل المرسل منه لم تكن ترى أو تعرف إلا بواسطة النبى عليه الصلاة والسلام وحدة، بواسطة هذه الأداة نقلت (الرسالة Distination).

الرسالة ـ Message: الرسالة هى الدين الإسلامى إلى النبى أو الوسيلة ـ Transmitter ثم كلف النبى عليه الصلاة والسلام بأن يبلغ الرسالة.

الوسيلة ـ Transmitter: هو النبى عليه الصلاة والسلام كلفه الله عز وجل بأن يبلغ الرسالة أو الدين الإسلامى، كما فى قوله تعالى: (هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولًا مِّنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِن كَانُوا مِن قَبْلُ لَفِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ) [سورة الجمعة: 2].

(وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا كَافَّةً لِّلنَّاسِ بَشِيرًا وَنَذِيرًا وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ).

ـ وهو ﷺ كما وصف نفسه طبقًا لرواية البخارى: «إن الله اصطفى من ولد إبراهيم إسماعيل، واصطفى من إسماعيل كنانة، وأصطفى من كنانة قريشًا، واصطفى من قريش بنى هاشم، واصطفانى من بنى هاشم، فأنا خيار من خيار».

المرسل إليهم ـ Receiner: ذوى العقول من خلق الله وهم عباد الله من البشر.

ـ وكان الاتصال الشخصى هو الأسلوب الذى سار عليه ﷺ وكان الهدف من هذا الاتصال هو: قلب وعقل الشخص (المرسل إليه) فإذا كسبه تمت مهمته، ثم يبدأ عمله بعد ذلك كمربى، لا كملقن. والتربية الدينية تشمل مختلف جوانب الفرد.

ففى الناحية الفكرية تعطيه عقيدة راسخة من الله والرسل والبعث والجزاء وما يتصل بذلك، وتعطيه من هذا عقيدة، لا مجرد فكرة، تعطيه إيمانًا راسخًا... إلخ.

ولا يمكن أن يتحقق ذلك الإيمان إلا عن طريق القرآن الكريم والسنة المطهرة، ولا سيما الآيات التى تدور حول الإلهيات.

الاتصال الروحانى:

هو جزء من الاتصال فى الرسالات السماوية.... فبعد أن وصل سيدنا محمد ﷺ الرسالة إلى عباد الله وأيقنوا بحقيقة وجود الله وبما بلغهم رسوله بالعقل والقلب، وبدأ يشعر الإنسان المسلم بضرورة الاتصال بصاحب هذا الدين وهو الله عز وجل.

إذن فالاتصال الروحانى ظهر من خلال الإحساس الغامر العميق بالحاجة إلى الاتصال بهذه القوة الخفية المسيطرة التى أبدعت العالم الذى يعيش فيه لرغبته فى الاتصال بها والتعبير عن شعوره تجاهها.... ومنها فكر الإنسان فى كيفية التواصل مع الله، ومهد الله له الطريق إلى ذلك عبر الإيحاء له ببناء المساجد التى يذكر فيها اسمه ومنها يستطيع التواصل معه، وبالتالى عبر الإنسان عن هذا من خلال: بناءه للمساجد وهو مكان العبادة الذى بناه وهو مكان يذهب إليه ويحاول التواصل مع الله عز وجل.

ويؤكد ذلك فى القرآن الكريم، إذ يقول سبحانه وتعالى عن البيت العتيق أنه أول بيت وضع للناس فى قوله تعالى: (إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ {96/3} فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَن دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا) [سورة آل عمران: 96، 97].

﴿وَلَوْلاَ دَفْعُ اللـهِ النَّاسَ بَعْضَهُم بِبَعْضٍ لَّهُدِّمَتْ صَوَامِعُ وَبِيَعٌ وَصَلَوَاتٌ وَمَسَاجِدُ يُذْكَرُ فِيهَا اسْمُ اللـهِ﴾ [سورة الحج: 40].

ـ وقد أبدع اللـه وسيلة أخرى لاتصال عباده به غير المساجد هى الدعوات، والدعاء هو مخ العبادة، ويؤكد القرآن الكريم.... إذا يقول سبحانه وتعالى: ﴿وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ ﴾[سورة البقرة: 186].

﴿أَمَّن يُجِيبُ الْمُضْطَرَّ إِذَا دَعَاهُ وَيَكْشِفُ السُّوءَ﴾ [سورة النمل: 62].

﴿وَقَالَ رَبُّكُمُ ادْعُونِي أَسْتَجِبْ لَكُمْ﴾[سورة غافر: 60].

﴿ادْعُواْ رَبَّكُمْ تَضَرُّعًا وَخُفْيَةً إِنَّهُ لاَ يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ﴾[سورة الأعراف: 55].

وعن النعمان بن بشير ﷺ، عن النبى ﷺ قال: «الدعاء هو العبادة».

ـ إذن الدعاء هو أقرب وسيلة للاتصال باللـه سبحانه وتعالى وهو تواصل روحانى ونحن نتصل باللـه فى أرواحنا ونتأكد من تواصله معنا.

تواصل الأرواح:

نقصد بالأرواح: النفوس البشرية والتواصل بينهما هو ارتياح هذه الأنفس لبعضها أو عدم الارتياح بينهم ويمكن اختصار تواصل الأرواح فى حديث رسولنا الكريم ﷺ عن أبى هريرة ﷺ أن سيدنا محمد ﷺ قال: «الناس معادن كمعادن الفضة والذهب، خيارهم من الجاهلية خيارهم فى الإسلام إذا فقهوا، والأرواح جنود مجندة، فما تعارف منها ائتلف، وما تنافر منها اختلف».

وهكذا يتبين لنا من كلام الرسول ﷺ أن هناك تواصل قائم بين الأرواح ولكنه خفى، نشعر به فقط عندما نشعر بالارتياح لشخص ما نقابله لأول مرة. أو عندما نشعر بعدم ارتياح من شخص ما حتى لو قابلناه مائة مرة.

تواصل الأديان:

ويقصد بتواصل الأديان العلاقة القائمة بين الأديان السماوية التى جاءت لتكمل بعضها وانتهت بالدين الإسلامى الذى وضع أخر حجر فى بناء التواصل مع اللـه سبحانه وتعالى كما قال رسول اللـه ﷺ فى أحاديثه.

فعن أبى هريرة ﷺ عن الرسول ﷺ قال: «مثلى ومثل الأنبياء من قبلى، كمثل رجل بنى بنيانًا فأحسنه وأجمله، إلا موضع لبنة من زاوية من زواياه، فجعل الناس يطفون به، ويعجبون له ويقولون: هلا وضعت هذه اللبنة؟ قال: فأنا اللبنة وأنا خاتم النبيين» فكل رسول من الرسل جاء ليكمل رسالة الآخر وانتهت بسيد الخلق (محمد بن عبد اللـه ﷺ).

الصفات التى يجب أن تتوافر فى الشخص حتى يكون الاتصال ناجح من الناحية الدينية:

قبل الالتحاق بأى شركة أو مؤسسة لا بد أن يكون لديك صفات تؤهلك للالتحاق بها. ونذكر لك مجموعة من الصفات تؤهلك لتكون ممتازًا فى عملية الاتصال مع الآخرين، وكلما تحققت هذه الصفات فى نفسك بصورة أكبر كلما كنت أنجح فى الاتصال مع الآخرين.

الصفة الأولى: الصدق والأمانة:

كان رسول الله ﷺ مبلغًا فى قومه بالصادق الأمين والصفة الأساسية التى تصف بها أى نبى ورسول هى الصدق والأمانة.... بل روى الإمام أحمد أن رسول الله ﷺ قال: «يطبع المؤمن على الخلال كلها إلا على الخيانة والكذب».

وسئل رسول الله ﷺ: أيكون المؤمن جبانًا؟ قال: نعم، قيل له: أيكون المؤمن بخيلًا؟ قال: نعم. قيل له: أيكون المؤمن كذابًا؟ قال: لا.

ـ لماذا بدأنا أول الصفات المؤهلة بالصدق والأمانة؟

إن الصدق والأمانة بمثابة الأساس الذى تؤسس عليه عملية الاتصال مع الآخرين بأكملها، وأن أى شىء ستفعله فى اتصالك مع الناس عليك بداية أن تكون صادقًا معهم أمينًا لهم.... فحينما نتكلم عن التقدير مثلًا تقديرك للشخص الآخر عليك أن تكون صادقًا فى تقديرك له وفى الصفات الحميدة فيه، لا كما يظن البعض أن التقدير يعنى عبارات مدح جوفاء وتملق ليس له علاقة بالحقيقة. وكذلك كن أمينًا فى تقديرك تقدر الشخص وتثنى عليه بما ينفعه ويعطيه الثقة فى نفسه، فلا تسرف مثلًا فى الثناء والمدح حتى يصاب الشخص بالعجب والغرور.

يقول «ديل كارينجى» فما الفرق إذن بين التقدير والتملق؟

الأمر بسيط الأول نقى خالص والآخر يصدر عن اللسان، الأول مجرد من الأنانية، والثانى قطعة من الأنانية، الأول مرغوب فيه من الجميع، والآخر مغضوب عليه من الجميع.

الصفة الثانية: العدل:

العدل مأخوذ من العِدالة وهى إحدى شقى حمل البعير، فالعدالة هى تعادل شقى حمل البعير وتوازنها؛ لذا فالعادل هو الذى عدل فى حكمه وسوى بين طرفى القضية.

وقد جاء الأمر بالعدل فى آيات كثيرة فى كتاب الله وفى أحاديث رسول الله ﷺ قال تعالى: **(إِنَّ اللهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالإِحْسَانِ وَإِيتَاء ذِي الْقُرْبَى)**[سورة النحل: 90] وقال تعالى: **(يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ كُونُواْ قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاء للهِ وَلَوْ عَلَى أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدَيْنِ وَالأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقَيرًا فَاللهُ أَوْلَى بِهِمَا فَلاَ تَتَّبِعُواْ الْهَوَى أَن تَعْدِلُواْ وَإِن تَلْوُواْ أَوْ تُعْرِضُواْ فَإِنَّ اللهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا)** [سورة النساء: 135].

وقال رسول الله ﷺ: «إن المقسطين عند الله على منابر من نور عن يمين الرحمن عز وجل وكلتا يديه يمين الذين يعدلون فى حكمهم وأهليهم وما ولوا».فحتى تنفذ أمر الله وتفوز بمنابر من نور؛ عليك أن تحقق العدل فى اتصالك مع الناس.

ـ وكما ذكرنا فإن العدل موازنة بين طرفين وهكذا فإن اتصالك مع الناس يجب أن يكون متوازنًا بين طرفين وهما: طرف السلبية × طرف العدوانية

فالشخص السلبى هو: الذى يقسم نفسه على أنها أقل أهمية من الآخرين ويتنازلوا عن حقوقهم وآرائهم ومشاعرهم دائمًا أمام حقوق الآخرين.

أما الشخص العدوانى: فهو على العكس تمامًا فهو يقيم نفسه على أنها أكثير أهمية من الآخرين ودائمًا ما يستبد برأيه وحقوقه ومشاعره على حساب حقوق الآخرين.

أما الشخص العادل فهو: أن تدرك أن احتياجاتك وحقوقك وآرائك ومشاعرك ليست أقل أو أكثر أهمية من تلك التى تخص الآخرين، وأنها تتساوى معها فى الأهمية، ولذا ففى ظلال العدل فأنت تطالب بحقوقك واحتياجاتك وتعبر عن آرائك ومشاعرك فى قوة ووضوح وفى الوقت ذاته تحترم وجهة نظر الآخرين وتستمع إليها وتتقبلها.

وهذا يضمن لك أنك لن تخرج من المواقف وأنت تشعر بعدم الارتياح من نفسك أو تترك الآخرين يشعرون بعدم الارتياح.. وحتى تحقق العدل فى تعاملك مع الناس اتبع الخطوات الآتية:

1- قرر ما تريد. 2- وضح هذا بصورة واضحة.

3- فكر فى أكبر عدد ممكن من طرق التعبير عن قرارك على قدر استطاعتك.

4- انصت إلى الآخرين واحترم آرائهم.

5- تقبل النقد من الآخرين وناقشه، وعند انتقادهم انتقد أعمالهم لا شخصيتهم.

6- لا تتردد فى قول «لا» إذا ما احتجت إليها.

ـ والإمام على ﷺ يضرب لنا مثالًا للعدل: فقد سقط منه درعه فى معركة صفين فبينما يمشى فى سوق الكوفة يمر أمام يهودى يعرض درعه للبيع فقال لليهودى هذا درعى [يعبر عن حقوقه فى قوة ووضوح] فقال اليهودى بل هو درعى وأمامك القضاء [يعبر عن حقه أيضًا] فيذهب الإمام على للقاضى شريح ويقف هو واليهودى أمام شريح القاضى.

فقال شريح: البينة على من ادعى. فقال على: إن الدرع درعى وعلامته كيت وكيت. وهذا الحسن بن على شاهدى على ذلك [يستخدم أكبر قدر من طرق التعبير عن رأيه] فيقول شريح يا

أمير المؤمنين إنى أعلم أنك صادق ولكن ليس عندك بينه، وشهادة الحسن لا تنفعك لأنه ابنك وقد حكمنا بالدرع لليهودى [يحترم الإمام على النقد ويقدر وجهة نظر الآخرين]. ومن خلال هذا الموقف الرائع فى العدل وفى الاتصال الصحيح يدرك اليهودى أن هذا هو دين الحق فيقول: واللـه إن هذا الدين الذى تحتكمون إليه لهو الحق الناموس الذى أنزل على موسى وأنه لدين حق إلا أن الدرع درع أمير المؤمنين، وأنى أشهد أن لا إله إلا اللـه وأن محمدًا رسول اللـه.

الصفة الثالثة: الرحمة:

يقول تعالى فى كتابه لنبيه ﷺ: **(وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ)**[سورة الأنبياء: 107]....

ويقول النبى ﷺ: «الراحمون يرحمهم الرحمن، ارحموا من فى الأرض يرحمكم من فى السماء» ويقول أيضًا عليه الصلاة والسلام: «إنما يرحم اللـه من عبادة الرحماء».

الرحمة هى بلسم العلاقات مع الآخرين، وروح الاتصال الصحيح وبدونها تصبح الحياة جافة جدًّا وتفقد قيمتها ولا يصبح للاتصال معنى ولا روح أساس مهم جدًّا فى اتصالاتك وعلاقاتك الرحمة، أن تشعر بالآخرين وتحب الخير لهم وتقدر مشاعرهم وترى أحوالهم وظروفهم وبالرحمة يلتف الناس حولك ويحبونك ولا يملون من الجلوس معك والحديث إليك. قال تعالى فى كتابه الكريم: **(فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللـهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لاَنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ)**[سورة آل عمران: 159].

ـ لقد وصلت هذه الصفة إلى ذروتها فى شخص رسول اللـه ﷺ فكان أرحم نبى بأمته وأرحم أب بأبنائه، وأرحم زوج بأزواجه، وأرحم قائد بجنوده.

ها هى زينب بنت محمد ﷺ ترسل إلى رسول اللـه ﷺ أن ابنها يحتضر وتطلب منه أن يأتى إليها، فيقول رسول اللـه ﷺ أرسل إليها إن لله ما أعطى ولله ما أخذ وكل شىء عنده بمقدار.... فقالت أقسمت عليك أن تأتى فأتى النبى ﷺ وأخذ الصبى بين يديه ولنفسه صوت قعقعة فبكى النبى ﷺ ومعه سعد بن معاذ فقال أتبكى يا رسول اللـه؟ قال: «نعم يا سعد هذه رحمة يجعلها اللـه فى قلوب عبادة».

حتى الجنة يا أخى الجنة رحمة، جاء فى الحديث أن اللـه يقول للجنة: «أنت رحمتى أرحم بك من أشاء من عبادى» ولا دخول الجنة ولا تنعم إلا برحمة اللـه تعالى.

إن البشرية اليوم تعيش فى مأساة عظيمة حروب وكوارث ومؤامرات وخيانات ويعانى ملايين النساء والأطفال والشيوخ والرجال من الظلم والقهر وقلة الأمان والخيانة والمكر

والخداع، ولذا فاتصافك بالرحمة ليس مفيدًا لك ولا للمحيط الضيق الذى تعيش فيه فحسب بل هو مفيد للبشرية المنهكة المتعبة.

الصفة الرابعة: التواضع:

قال تعالى فى كتابة الكريم: (**تِلْكَ الدَّارُ الْآخِرَةُ نَجْعَلُهَا لِلَّذِينَ لَا يُرِيدُونَ عُلُوًّا فِي الْأَرْضِ وَلَا فَسَادًا وَالْعَاقِبَةُ لِلْمُتَّقِينَ**)[سورة القصص: 83].... وقال ﷺ: «وما تواضع أحد لله إلا رفعه الله».

التواضع أساس هام جدًا فى اتصالك مع الآخرين فالشخص المتكبر مهما تعلم من فنون الاتصال والتعامل مع الآخرين لن يصل إلى اتصال ناجح حقيقى، وذلك لأن تكبره سيظل حاجزًا منيعًا بينه وبين الناس.

إن الكبر بمثابة الجدار العازل يعزل صاحبه عن الاتصال بالعالم الخارجى فهو يمنعك من الاتصال بالله قال تعالى فى الحديث القدسى: «الكبرياء ردائى والعظمة إزارى فمن نازعنى واحدًا منهما ألقيته فى النار ولا أبالى»....ويمنعك من الاتصال بالجنة ودخولها: «لا يدخل الجنة من كان فى قلبه مثقال ذرة من كبر».... ويمكن لنا أن نتأمل رجل فقد الاتصال بالله وبالجنة وبالناس ماذا ستكون قيمته ووزنه فى هذه الحياة الدنيا؟ لا شىء.

ومرة أخرى نجد الرسول ﷺ يضرب لنا المثل فى التواضع فقد روى الإمام البخارى عن أنس ﷺ قال: «إن كانت الأمة من إماء المدينة لتأخذ بيد رسول الله ﷺ فتنطلق به حيث شاءت» فكن متواضعًا محببًا سهلًا مع الناس.

الصفة الخامسة: الحلم والأناة والرفق:

تحتاج إلى هذه الصفات كثيرًا فى اتصالك مع الناس فإنه من المعلوم بالضرورة أن الكمال لله وحده عز وجل وأن النقص من طبيعة البشر لذا وينبغى أن نتوقع الخطأ والزلل من الآخرين، فعليك أن تكون حكيمًا مع الناس كاظمًا لغيظك رفيقًا بهم مقدرًا طبيعة النقص فى تكوينهم، وإن لم تفعل ذلك وسرت وراء غضبك فقد تنصرم أواصر الأخوة والمحبة ويدب الشقاق والنزاع والخلاف، قال تعالى: (**وَأَطِيعُواْ اللهَ وَرَسُولَهُ وَلاَ تَنَازَعُواْ فَتَفْشَلُواْ وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ**) [سورة الأنفال: 46].

وقال رسول الله ﷺ مخاطبًا أشج عبد القيس: «إن فيك خصلتين يحبها الله الحلم والأناة».... ولم لا تتصف بالرفق وقد قال ﷺ: «إن الله رفيق يحب الرفق ويعطى على الرفق ما لا يعطى على العنف وما يعطى على ما سواه» وقال أيضًا ﷺ: «إن الرفق لا يكون فى شىء إلا زانه ولا ينزع من شىء إلا شانه».

الصفة السادسة: قبول الآخرين على ما هم عليه الآن:

تقبل الآخرين بكل ما هم فيه الآن بسلوكهم وصفاتهم وأخلاقهم وأفكارهم ومشاعرهم، تقبل ذلك لأن هذا هو الواقع ونحن لا نعنى بالتقبل إنك توافق على كل أفكارهم أو اعتقاداتهم أو مشاعرهم، فإنك ستجد فى العالم حولك أصناف شتى من الناس ستجد المسلم والكافر والمؤمن والفاسق، والأمين والخائن، والصديق والعدو، والعصامى والعظامى، والصادق والكاذب، والمتواضع والمتكبر إلى غير ذلك من المتناقضات، وإنما أقصد تقبل كل هؤلاء لتقيم علاقات معهم وتتصل بهم، وتتعامل معهم بأسلوب صحيح فهذا تستفيد منه، وهذا تصلحه وهذا تحجم عن شره وهذا تغيره.

مثال: حديث الرسول ﷺ مع الأعراب كان يتكلم مع كل أعرابى على لهجته والمتتبع للسنة يجد رسول الله ﷺ يقيم علاقات واتصالات مع كل الناس بجميع أصنافهم، فتجده فى موقف جالس مع كفار قريش يناقشهم ويدعوهم إلى الإسلام، وفى موقف آخر مع أصحابه يعلمهم دينهم، وفى موقف ثالث يزور جاره اليهودى المريض، وفى موقف رابع مدعو إلى طعام من رجل يهودى، وفى موقف خامس مع أزواجه يداعبهم، وفى موقف سادس مع الجارية منطلقة معه حيث شاءت.

بعض الناس وبكل أسف لا يتصل إلا مع من يوافقونه ويعزل نفسه عن مجتمعه وعن العالم الذى يعيش فيه، وبعضهم يردد كثيرًا أن أغلب الناس لا يعجبونه، وأنهم بحاجة على التغير حتى يتصل بهم.. وهذا فهم خطأ، لا تنتظر التغيير من أحد بل غير أنت من نفسك، أنت لديك القدرة على التعامل والاتصال مع جميع البشر ومع كل البشر ولكن إذا غيرت من نفسك وصلت لهذا المستوى العالى من الاتصال وتذكر دائمًا أن التغيير يأتى من الداخل لا من الخارج وأن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم.

التواصل وعلاقته بالحب والانتماء

التواصل وعلاقته بالحب

الحب هو أهم عنصر ومكون من مكونات الاتصال بل هو ركن أساسى فمن دون الحب لا يوجد تواصل، لأن الإنسان لو لم يحب الآخر فما الذى يجعله يتواصل معهم، إن الإنسان فى البداية يكون علاقة حب بينه وبين المولى عز وجل ثم ينميه فيما بعد فى الحياة ويتواصل معه من خلال اتباع ما أنزل فى القرآن والسنة.

عن أبى هريرة ﷺ قال: قال رسول الله ﷺ: «أن الله عز وجل إذا أحب عبدًا دعا

جبريل عليه السلام فقال: أنى أحب فلانًا فأحبه، قال: نعم فيحبه جبريل، ثم ينادى فى السماء فيقول: إن اللـه عز وجل يحب فلانًا فأحبوه، فيحبه أهل السماء، قال: ثم يوضع له القبول فى الأرض، وإذا أبغض اللـه عبدًا، دعا جبريل عليه السلام: فيقول: أنى أبغض فلانًا، فابغضه، قال: فيبغضه جبريل، ثم ينادى فى أهل السماء: إن اللـه يبغض فلانًا فابغضوه، فيبغضونه، ثم توضع له البغضاء فى الأرض».

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول اللـه ﷺ: «إن اللـه عز وجل يقول يوم القيامة: أين المتحابون بجلالى؟ اليوم أظلهم فى ظلى فى يوم لا ظل إلا ظله».

ثم يحب رسول اللـه ﷺ ويتواصل معه من خلال اتباع سنة الرسول والنهج على هديه.

عن أبي هريرة رضي الله عنه عن النبى ﷺ: «إن رجلا زار أخا له فى قرية أخرى فأرصد اللـه له على مدرجته ملكا، فلما أتى عليه قال: ماذا تريد؟ قال: أريد أخًا لى من هذه القرية، قال: هل لك عليه من نعمة تريدها؟ قال: لا، غير أنى أحببته فى اللـه عز وجل، قال: فإنى رسول اللـه إليك، أبلغك بأن اللـه قد أحبك كما أحببتنى فيه».

ومن أحب اللـه ورسوله فيحب أمتهم ويتواصل معهم من خلال تعليمات اللـه ورسوله.

عن أبي موسى رضي الله عنه قال: قال رسول اللـه ﷺ قال: «المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضًا».

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول اللـه ﷺ: «لا تحاسدوا، ولا تناجشوا، ولا تباغضوا، ولا تدبروا، ولا يبيع بعضكم على بيع بعض، وكونوا عباد اللـه إخوانا، المسلم أخو المسلم لا يظلمه، ولا يخذله، ولا يحقره، التقوى ههنا» ويشير إلى صدره ثلاث مرات، «بحسب امرئ من البشر أن يحقره أخاه المسلم، كل المسلم على المسلم حرام، دمه وماله وعرضه».

(وَاعْتَصِمُواْ بِحَبْلِ اللـهِ جَمِيعًا وَلاَ تَفَرَّقُواْ وَاذْكُرُواْ نِعْمَةَ اللـهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنتُمْ أَعْدَاء فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُم بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنتُمْ عَلَىَ شَفَا حُفْرَةٍ مِّنَ النَّارِ فَأَنقَذَكُم مِّنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللـهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ)[سورة آل عمران: 103].

التواصل وعلاقته بالانتماء:

الانتماء هو شرط أساسى للتواصل الفعَّال المثمر مع الآخرين فإن الفرد لو لم يشعر بالانتماء لمجموعة من الناس أو حتى بالانتماء لذاته لم يستطيع القيام بعمليه التواصل، وبالتالى هناك علاقة حميمة بين التواصل والانتماء.

فإذا كان دافعنا الأساسى هنا هو معرفة العلاقة بين التواصل والانتماء، فإننا نجد إن الشخص المنتمى شديد التأثر بالناس ويقدر الآخرين بشكل هائل، ويجعل البشر فى بؤرة عالمه.... إذن فالذين لديهم درجة عالية من الانتماء يحبون مشاهدة الناس والالتقاء بهم، حيث أنهم لا يكتفون فقط بمجرد الجلوس على المقهى ومراقبة العالم من حولهم، بل يجذبون الناس ويبادلونهم الحديث.

الفصل السادس

أكثر مهارات الاتصال شيوعًا.

أولًا: مهارة المحادثة.

ثانيًا: مهارة الاستماع.

ثالثًا: مهارة الإقناع.

رابعًا: مهارات الاتصال الفكرى.

الاتصال.. والرأى العام.

- أسئلة هامة حول الاتصال الفعال.. والإجابة عليها.

أكثر مهارات الاتصال شيوعًا

مهارات الاتصال: Communication Skills كما ذكرنا سلفا.. هى عملية اجتماعية تعنى التقاء وتفاعل بين طرفين أو أكثر ويمكننا القول أنه هو الذى يشمل العمليات التى تؤثر الناس ببعضهم البعض.

ومن أهداف مهارات الاتصال Objectives of communication skills

- التأثير فى اتجاهات الناس بهدف تغييرها.
- تغيير المعلومات التى يحملها الآخرون حيال موضوع ما.
- تغيير أفكار الناس ومشاعرهم وسلوكهم.

- إن المعاركة والانتصار كثيرًا ما يكون هدفًا بحد ذاته لدى البعض فإذا كان هدفك التفاهم والتعاون المستمر مع الآخرين فعليك أن تمتلك المهارات والقدرات التى تمكنك من إقامة التواصل الجيد والتقيد بقواعد التفاهم المثمر وعدم إظهار التفوق والقوة على الطرف الآخر. فعندما يكون الانطباع الأول سيئًا نقرر طبيعة العلاقة من خلال القلق الذى يتحول إلى موقف دفاعى فيلتزم الآخر الحذر والسكوت أو يصبح المرء هجوميًّا ومتوترًا أو يتصنع إبراز الثقة الزائدة.

ولكى نتمكن من تحقيق التواصل الفعال يجب أن نعرف ما هى المعاملة التى يريدها الجميع بحق، ومن خلال التجارب التى أجريت واستطلاع الآراء وجد أن المعاملة التى يريدها الجميع تتلخص فى ثلاثة صفات وهى:

* العدل   * الاحترام   * الأمانه.

ومن أجل تحقق التواصل الفعال يجب اكتساب مهارات الاتصال.. وسوف نستعرض خلال الصفحات التالية أكثر مهارات التواصل شيوعًا وهى:

أولًا: مهارات المحادثة.   ثانيًّا: مهارات الاستماع.

ثالثًا: مهارة الإقناع.   رابعًا: مهارات الاتصال الفكرى.

أولاً: مهارات المحادثة

المحادثة فى التواصل Conversation in contact:

عملية المحادثة The process of the conversation: هى مناقشة حرة تلقائية تجرى بين فردين حول موضوع معين.

وعرفها أخر: حوار مناقشة حرة تلقائية تجرى بين فردين أو أكثر حول موضوع معين سواء اتفقت الآراء كلها أو اختلفت أو اتفقت فى جانب واختلفت فى جانب آخر. والمحادثة من أهم الوان النشاط اللغوى للصغار والكبار. وتعد أيضًا من أفضل الوسائل لتدريب الطلبة على عملية التواصل اللغوى وتطوير قدرات التفاعل الاجتماعى كما أنها تتيح الفرصة أمامهم للتعبير عن أنفسهم وخبراتهم وميولهم واتجاهاتهم وعرض أرائهم.

ومن أهم مهارات التواصل الشفوى فى المحادثة:

- الانتباه والتركيز فى الاستماع. - الطلاقة فى التعبير.
- ترتيب الأفكار وتواصلها. - التحدث فى نقطة محددة.
- حسن اختيار الأدلة والأمثلة والشواهد لتأكيد رأى ودعم وجهة نظر.

خطوات مهارات المحادثة

تعتبر مهارات الحديث من المهارات الهامة بالنسبة للأفراد الذين يتضمن عملهم قدرًا كبيرًا من التعامل مع الآخرين سواء على صورة مقابلات أو التحدث فى الهاتف، وبالرغم من أن القدرة على الحديث متوافرة لدى الغالبية العظمى من البشر بغض النظر عن السن أو المستوى الثقافى أو الاجتماعى، إلا أن هناك فرق بين القدرة على الحديث ومضمون واستخدام الصوت المناسب ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد الذين يتحدث إليهم واختيار الوقت المناسب للحديث معرفة الأثر الذى يتركه الحديث على الآخرين.

وتتألف هذه العملية أى مهارة الحديث من خمس خطوات: الافتتاح، التغذية المتقدمة، العمل، التغذية الراجعة، الختام.

الخطوة الأولى: الافتتاح ـ Opening: الخطوة الأولى هى افتتاح المحادثة ويكون ذلك عادة بشكل من أشكال التحية وهى التى تؤسس علاقة بين شخصين وتفتح القنوات لتفاعل أكبر والتحية يمكن أن تكون لفظية أو غير ذلك أن أو ابتسامة أو قبلة أو مصافحة ويمكن أن يكون لها نفس دور «السلام عليكم» أو «مرحبًا» أو «أهلًا وسهلًا». وفى المحادثة العادية فإن التحية ترد بتحية مشابهه من حيث الرسمية والشدة، وعندما لا يحدث هذا أى عندما يشيح الآخر بوجهه أو

يستجيب ببرود لتحيتك الدافئة فأنت تدرك أن هناك ثمة مشكلة ما. والافتتاحية تكون عادة متسقة مع الجزء الرئيسى من المحادثة فإذا كانت الافتتاحية تتسم بالدفء والمرح والود فلن يكون ما بعدها فى الغالب باردًا أو حزينًا.

الخطوة الثانية: التغذية المتقدمة ـ Advanced Nutrition: نحن نعطى عادة شكلًا من التغذية المتقدمة ومن خلال هذه التغذية نعطى الشخص الآخر فكرة عامة عن جوهر المحادثة مثلًا: «أريد أن أحدثك عن (فلان) هل سمعت ما جرى معه فى الفصل أمس؟ «والتغذية المتقدمة قد تحدد نغمة المحادثة» أنا مكتئب حقًا وبحاجة للحديث معك» أو أنها تحدد الوقت المطلوب: «لن يستغرق ما سأقوله لك أكثر من دقيقة».

الخطوة الثالثة: العمل ـ Work: فى الخطوة الثالثة نتحدث عن العمل وهو جوهر أو بؤرة المحادثة و«العمل»يستخدم لتأكيد أن معظم المحادثات لها هدف محدد فقد نتحادث لنتعلم أو نفتح علاقة أو نؤثر أو نلعب أو نساعد ومصطلح «العمل» عام بحيث تنطوى تحته كل أنواع التفاعلات فهو يتم من خلال تبادل لأدوار المتكلم والمستمع والتفاعلات المختصرة غير المطولة تميز معظم المحادثات الحسنة والعمل أطول خطوات المحادثة يتم التحدث والاستماع فيه عن الموضوع الرئيسى.

الخطوة الرابعة: التغذية الراجعة ـ Feedback: وهى عكس التغذية المتقدمة وهنا أنت تنعطف على المحادثة التى جرت لتشير أنه فيما يتعلق به فإن العمل قد تم وهذا قد يتضمن تعليقًا أو قرارًا أو اقتراحًا وقد لا يكون العمل قد تم بالنسبة للطرف الأول فيستأنف المحادثة إيضاحًا أو تعليقًا أو إضافة.

الخطوة الخامسة: الاختتام ـ Conclusion: يتم الاختتام بكلمة وداع أو ما يشبه ذلك على نحو يظهر مدى رضى الشخص وقد يمهد الاختتام للمستقبل لضرب موعد جديد مثلًا.

مسلمات المحادثة ــ Muslims conversation

خلال محادثتنا نعمل وفقًا لمبدأ التعاون أى أن المتكلم والمستمع يتفقان على التعاون فى محاولة فهم ما يقوله كل منهما فإذا لم نتفق على التعاون فإن التواصل سيكون صعبًا للغاية إن لم يكن مستحيلًا أصلًا ويتحقق التعاون إلى حد كبير باستخدام أربع مسلمات للمحادثة وهى مبادئ يتبعها المستمعون والمتحدثون وعلى الرغم من أن أسماء هذه المبادئ قد تبدو لنا جديدة وفى وسعنا ملاحظتها فى خبراتنا الاجتماعية اليومية.

المسلمة الأولى: مسلمة ـ Muslim quantity: يتبع المتحدثون مسلمة الكم فهم

يتعاونون بأن يكونوا مزودين بالمعلومات لتوصيل المعنى المقصود وهكذا فإن المتكلم يضمن كلامه معلومات تجعل المعنى أكثر وضوحًا ويحذف ما عدا ذلك وباتباع هذا المبدأ فإن المتكلم لا يعطى معلومات مبالغة فى قلتها أو كثرتها ونحن نرى الناس يخالفون هذا المبدأ عندما يحاولون وصف حادثة ثم يستطردون لإعطائنا معلومات غير ضرورية فترى المستقبل يطلب من المرسل ضمنًا أو صراحة أو يسرد ما حدث تمامًا كما قد يحذف المتحدث معلومات ضرورية فيضطر المستقبل للتدخل متسائلًا عن تفاصيل مهمة لفهم الحادثة.

المسلمة الثانية: مسلمة الكيف ـ Muslim quantity: المتحدثون يتعاونون بأن يقولوا ما يعرفوا أو يفترضوا أنه صحيح وبعدم قول ما يعتقدون أنه ليس كذلك وعندما نتحدث فإننا نفترض أن معلومات المتحدث صحيحة أو أنها كذلك على حد علم المتكلم وعندما نتحدث مع أشخاص يخرقون هذا المبدأ سواء بالكذب أو المبالغة أو التخفيف من مشكلات جدية فإننا لا نعود نثق بهم ونتساءل عما هو صحيح فى كلامهم وما هو زائف.

المسلمة الثالثة: مسلمة الصلة ـ Muslim link: يتعاون المرسل والمستقبل بالتحدث عما هو ذو صلة بالمحادثة، وهكذا فإذا كان المتكلم يتحدث عن إكرام ويوسف وقال مثلا: أن المال يسبب مشكلات للعلاقات فإننا نفترض حتى دون أن نفكر أن للتعليق صلة بإكرام ويوسف ونرى بعض الناس ممن يخالفون هذا المبدأ فيبتعدون كثيرًا عن الموضوع الرئيسى أو يدخلون تعليقات لا صلة لها به.

المسلمة الرابعة: مسلمة الطريقة أو الملائمة Muslim or appropriate way: يتبع المتحدثون مبدأ الملائمة عندما يتعاونون على أن يكونوا واضحين وكذلك بتجنب الإبهام وبالإيجاز النسبى غير المخل وتنظيم أفكارهم فى تعاقب منطقى وهكذا فإن المتحدث يستخدم مصطلحات يفهمها المستمع ويحذف أو يوضح المصطلحات التى لا يفهمها ونحن نرى هذه المسلمة فى التعاون الواضح الذى يتجلى عندما نكيف كلامنا وفقًا للمستمع الذى نتحدث إليه.... فعندما نتحدث مثلًا إلى صديق حميم فإننا نشير إلى أشخاص وخبرات مشتركة أما إذا تحدثنا إلى غريب فإننا إما أن نحذف هذه الإشارات أو نوضحها وعندما نتحدث إلى طفل فإننا نبسط مفرداتنا.

إدارة المحادثة ــ Management of the conversation:

على المستمعين والمتحدثين أن يعملوا معًا لجعل المحادثة خبرة فعالة ومرضية ويمكن تحقيق ذلك بإدارة المحادثات على أسس معينة هى:

أولا بدء المحادثة. ثانيًا: المحافظة على المحادثة. ثالثًا: اختتام المحادثة.

أولاً: بدء المحادثة Start the conversation:

تتميز بدء المحادثة بشىء من الصعوبة فغالبًا لا نكون متأكدين ماذا ينبغى أن نقول أو لا نقول وكيف نفعل ذلك فقد نخاف من عدم تجاوب المستمع أو أن لا يفهم على النحو الذى نرغبه ويمكن للإرشادات التالية أن تكون ذات فائدة فى تجاوز صعوبة البدء:

أ ـ المرجعية الذاتية Self-reference: قل شيئًا ما عن نفسك كاسمك أو منصبك أو خبرة ما ذات صلة مررت بها.

ب ـ مرجعية الآخرين Reference other: قل شيئًا ما عن الآخر أو اطرح سؤالًا عليه.

جـ ـ المرجعية العلائقية Relational reference: قل شيئًا ما عن كليكما.

د ـ المرجعية السياقية Contextual reference: قل شيئًا ما عن السياق المادى أو النفسى أو الزمنى.. كأن تسأل: هل لديك وقت؟ أو أن تقول هذه اللوحة جميلة؟

ـ ولا تنسى قاعدتين مهمتين الأولى أن تكون إيجابيًا فى ملاحظتك الافتتاحية، والثانية: ألا تفصح عن نفسك بإفراط فى بداية المحادثة.

ثانيًا: المحافظة على المحادثة Maintain The conversation:

ولتحقيق هذا علينا أن نركز على عاملين هامين هما: تبادل الأدوار بين المتحدث والمستمع، واستخدام الحوار بدلًا من التحدث مع الذات. ونحن نحقق هذا التبادل فى الأدوار من خلال قرائن لفظية وغير لفظية متنوعة تشعر بهذه التبادلية. والانتباه لهذه القرائن يساعدنا على المحافظة على تبادلية المحادثة.... وهناك..... وهناك أنواع مختلفة من هذه القرائن منها:

أ ـ قرائن المتكلم: يوجه المتكلمون حديثهم من خلال نوعين من القرائن: قرائن المحافظة على الدور، وقرائن تسليم الدور.

ب ـ أما قرائن المحافظة: فهى مصممة لتمكين المتحدث من المحافظة على دوره كمتحدث. وهناك خمس قرائن من هذا النوع: وهى:

1- أخذ نفس عميق مسموع للإشعار بأن المتحدث لم ينته بعد وأن لديه ما يقوله أيضًا.
2- متابعة الملامح أو الإشارات التى تفيد أن الفكرة لم تكتمل بعد.
3- تجنب التواصل البصرى مع المستمع على نحو يوحى له بتسلم دور المتحدث.
4- المحافظة على إيقاع الخطاب للإشارة إلى أن هناك للحديث بقية.
5- تجنب أى وقفات صوتية قد توحى للمستمع أن المتحدث قد فرغ من الكلام.

وفى معظم الحالات فإننا نتوقع أن يحافظ المتحدث على وتيرة تكلم مختصرة، وأن يترك الدور ـ باختياره ـ للمستمع عندما يشير المستمع لرغبته بهذا. أما من يسترسل فى الحديث متجاهلًا رغبة المستمع فى القيام بهذا الدور، فإنه يعتبر متحدثًا مملًا متمركزًا على ذاته.

فى حين أن قرائن تسليم الدور: فهى تلك القرائن أو المؤشرات التى يتلقاها المستمع. وهذه القرائن توجه لمستمع محدد كى يتولى دور المتحدث. وهكذا ـ على سبيل المثال ـ ففى نهاية جملة ما يضيف المتحدث قرينة لغوية موازية مثل «آه؟».... وهى إشارة لأحد المستمعين كى يأخذ دور المتكلم، ويمكن أن تحدث أثرًا متشابهًا بتخفيض إيقاع صوتك، أو بصمت مطول، أو بالتواصل البصرى مع المستمع، أو طرح سؤالا عام، أو بهز الرأس فى اتجاه مستمع محدد. ويعطون هؤلاء انطباعًا بعدم الرغبة فى تولى مسئولية مشتركة عن الحديث.

ب ـ قرائن المستمع: يمكن للمستمع أن يوجه المحادثة باستخدام ثلاثة أنماط من القرائن:

* قرائن طلب الدور: وهى القرائن التى تشعر المتحدث برغبتك فى التحدث، وتفعل ذلك مباشرة كأن تقول: أريد أن أقول شيئًا. وأيضًا يمكن استخدام حركات الوجه والفم.

* قرائن إنكار الدور: وبها تشير إلى ترددك فى التحدث، كأن تقول بصوت متردد: لا أعرف، أو تتمتم بصوت مبهم. وينكر المستمع دوره المحتمل كمتحدث يتجنب التواصل البصرى مع المتحدث الذى يرغب منك أن تأخذ بالتحدث.

* قرائن القنوات الراجعة: وتستخدم هذه القرائن لتوصيل أنماط متنوعة من المعلومات إلى المتحدث دون أن يتبنى المستمع دور المتحدث.

- تستطيع التعبير عن اتفاقك مع المتحدث من خلال الابتسامات أو هزات الرأس بعيدًا عن الموافقة أو من خلال تعليقات بالغة الاختصار مثل «نعم»، «صحيح»، «طبعا»، أو مجرد إشارات صوتية. وبالمثل يمكن أن تعبر عن رفضك لما يقوله الشخص بإشارات مماثلة.

- تستطيع إظهار درجة اندماجك أو ملك من المتحدث. فوضع الانتباه الجسمى، والانحناء للأمام. وتركيز التواصل البصرى. سوف يشير إلى مدى اندماجك فى المحادثة.

- تستطيع أن تعطى المتحدث قرائن تهدئة كأن تطلب منه التمهل فى الحديث، أو بوضع يدك قرب أذنك والانحناء إلى الأمام. أو قرائن تسريع كهز الرأس المتواصل، ويمكن أن تكون هذه القرائن لفظية تطلب مباشرة من المتحدث.

- طلب التوضيح فتعبير وجه حائر وربما يكون ممزوجًا مع انحناءه بسيطة للأمام قد يشير للمتحدث بحاجتك للتوضيح.. ويمكن طلب الشىء ذاته بطلب لفظى مباشر فى صورة أسئلة.

الحوار الخطى والحوار التفاعلى فى المحادثة:

تقوم المحادثة الفعالة على التواصل بين شخصين كحوار تفاعلى وليس كحوار خطى. ويشير الحوار الخطى إلى ذلك الضرب من التواصل الذى يتكلم فيه شخص واحد بينما يصغى الآخرون، ولا يكون هناك تفاعل بين المشاركين.

والتركيز فى هذا الضرب من الحوار يكون فقط على شخص واحد يتكلم. أما الحوار التفاعلى فهو كما يفيد اسمه. يتطلب تفاعلًا بين شخصين، فكل شخص يتحدث ويستمع، يرسل ويستقبل. وفى التواصل التفاعلى هناك اهتمام عميق بالشخص الآخر وبالعلاقة بين المتحادثين.

وهدف الحوار هو الفهم والتعاطف المتبادل. فهناك احترام للشخص الآخر ليس بسبب ما يستطيع الشخص أن يفعله أو يعطيه ولكن ـ ببساطة ـ لأن هذا الشخص إنسان ومن ثمة فهو يستحق أن يعامل بصدق وإخلاص.

- وفى الحوار الخطى، أنت توصل ما يمكن أن يحقق أهدافك وينفعك. أما فى الحوار التفاعلى، فأنت تحترم الآخر وحريته فى التعبير عن ذاته دون قسر أو خوف من عقاب أو ضعف اجتماعى.

- والتواصل التفاعلى يحترم الآخرين وقراراتهم، أنه على حد تعبير ـ كارل روجرز ـ يحترم الآخرين دون شروط، سواء اتفق معهم أو اختلف.

ويؤكد العلماء إنه بين كل شخصين نقاط مشتركة يتفقان عليها ويؤمنان بها والمحاور الذكى الناجح هو من يجعل موقع الاتفاق منطلقًا للدخول فى صلب الموضوع وذلك لتضييق فجوة الخلاف بينهما وتقريب وجهات النظر وبناء جسر من التفاهم.. وتوحيد الرؤى من أجل بناء مجتمع تسوده المحبة والآخاء وهذا ليس بالمطلب الجديد إذ أن الاسلام سعى من أجله حتى مع الكفار فيقول اللـه تعالى (**قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْاْ إِلَى كَلَمَةٍ سَوَاء بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلاَّ نَعْبُدَ إِلاَّ اللـهَ وَلاَ نُشْرِكَ بِهِ شَيْئًا**).

- كذلك علينا أثناء التواصل أن نتجنب التناقض، فمن الواجب على المحاور الا يناقض كلامه بعضه بعضًا فمثلًا قول المشركين على رسولنا الكريم ﷺ «ساحر مجنون» فهذا الكلام متناقض لأن الساحر يكون من أذكياء الناس.
- وكذلك على الإنسان أثناء التواصل أو الحوار أن يتجنب تذكية النفس والإشادة بها.

مقومات الحديث المؤثر

1- اللغة: التى تتألف من الكلمات هى الوسيلة التى يتفاهم بها البشر والكلمات ألفاظ ذات دلالات متفق عليها أنها رموز يستخدمها الإنسان لكى يتواصل مع غيره من البشر كما يستخدمها فى الإشارة إلى أفكاره ووصف مشاعره وانفعالاته ومن هنا كانت اللغة هى المرآة العاكسة

لأفكارنا ومشاعرنا وخبراتنا والمرآة العاكسة لشخصيتنا من اللغة (أسلوب الكلام ـ المفردات المنتقاه) لإدارة الحديث والطلاقة والمرونة واللياقة، يمكن للمرأ أن يتعرف على شخصية محدثه ويتعرف أيضًا على أسلوبه فى التفكير وعلى الدرجة التى يتمتع بها من الذكاء الذهنى والذكاء الاجتماعى كما تمكنه التعرف على طابعه الوجدانى ومزاجه الشخصى.

2- نظام الحديث: لكل حديث مؤثر نظام محدد يجب الالتزام به وذلك لأن النظام والترتيب من أهم معالم الشخصية القوية ومن أهم معالم أسلوبها فى الحديث. والنظام من شأنه أن يختصر الوقت ويجنبك الذلل وهو أسرع الطرق إلى الهدف المطلوب وأقصرها.

وتنظيم الحديث له عدة مراحل أو خطوات هى:

- اختيار مادة الموضوع.
- الإعداد للحديث وترتيب خطوطه العريضة (عناصره).
- التدريب على ممارسة الحديث عن موضوع بالكيفية المناسبة.

3- طلاقة وقوة الأسلوب: المعنى بالأسلوب هنا ليس فقط الأسلوب اللغوى البلاغى بل أن كلمة الأسلوب يتسع نطاقها حتى تشمل الأسلوب فى كل شىء: الحديث ـ التفسير ـ الملامح ـ النظرات ـ الحركات ـ السكتات ـ المظهر العام حتى فى الملبس فالأسلوب وسيلة من الوسائل التى تنقل بها قوتنا المؤثرة إلى الآخرين، ولكى تنتقل هذه القوة وتفعل فعلها المطلوب بالكامل يجب أن يتكامل الأسلوب لدينا أى يجب أن يتسم ويتكامل أسلوب الحديث مع أداء الحديث بالحركة والتعبير مع المظهر العام لحركتنا وملابسنا، فكل ما يصدر عنا من حركات وتعبيرات وإشارات وكل ما يرسم على ملامحنا أثناء الحديث وكل لون من ملابسنا لكل ذلك شىء مما نحن عليه من حاله وجدانية ويحدد ملامحنا الشخصية بدقة متناهية لدى الغير، وهو يترك أكبر الأثر فى نفسية المستمع وأفضل شىء يمكنه أن يحقق لنا المظهر المؤثر فى الأسلوب هو الاتزان فى كل شىء. اتزان فى اختيار ألوان الملابس، اتزان فى الحركة والتعبير الإشارى والإنفعالى أثناء الحديث..، اتزان فى استخدام طبقات الصوت والنبرات وتنويعها لإحداث الأثر فى المستمع.

- ومن أهمية الاتزان ⟵ أنه يكسبنا الهدوء اللازم لجمع النفس والسيطرة على انفعالاتها ومخاوفها من مواجهة الغير. فإن مخاوف المواجهة خاصة مواجهة مجموعة كبيرة من الأفراد، وقد يذهب المرء ويذهب ببعض ثقته بنفسه وهذا يؤثر فى قوة الحديث فلا يمكن أن يحقق الإنسان هدفه إلا إذا كان واثقًا من نفسه.

4- العصبية: فأنت لا يمكن أن تؤثر فى المستمع إن كنت عصبيًّا أو منفعلًا إلى حد العصبية فعلى الإنسان أن يتجنب العصبية أيًّا كانت وهى أسباب خارجية أو داخلية فالخارجية منها يتعلق

بالبيئة أو المستمع نفسه والداخلية منها ما يتعلق بك أنت نفسك وبمدى حياتك الصحية والذهنية، فالإرهاق والقلق والتوتر من العوامل التى تجعل الشخص أكثر انفعالًا لمجرد التعرض لأتفه المثيرات فعلى الإنسان أن يهيئ نفسه قبل الحديث مع الآخرين.

5- الصوت: من مفسدات الحديث المؤثر الصوت الجهورى أو الصوت الهامس لأن قوة الشخصية تظهر فى اتزانها واعتدالها فى استخدام الإمكانات والوسائل التى تؤثر بها ومنها الصوت لذا يجب أن نتحدث بصوت معتدل متزن لا يرتفع إلى حد الجهر المثير ولا ينخفض إلى حد الهمس الذى ينبىء بالجمل. والصوت يجب أن يتدرج فى طبقاته معبرًا عن انفعالاته الصادقة فى الحدود المرسومة سلفًا فلا نسرف فى ارتفاع الصوت ولا نسرف فى خفض الصوت إلى الدرجة التى لا يسمعنا فيها من نتحدث معه.

6- المرح: هو من أفضل وسائل قياده الحديث خاصة فى المواقف الحرجه.. ولكن دون مبالغة ولا زيادة عن الحد المعقول.

7- الإيحاء: هو الحديث المباشر عن أهدافك النهائية والذى لم يؤتى بثمار مؤكدة والأفضل فيه أن توحى بما تريده عن الحوار منذ البدء وتمهد قليلًا لقضيتك مستخدما الإيحاء ومن خلال اهتمامك وقبول محدثك أولًا.

8- رأى المستمع: المستمع هو الهدف الأول والأخير وعندما نتوجه إليه بالحديث لتحقيق أهداف بعينها فى أى ما نقوله بالغ الأهمية ويجب أن نحرص دائمًا على كسب المستمع إلى جانبنا.

9- فن الإقناع: الإقناع شأنه شأن الحديث المؤثر له شروط ومواصفات والهدف من الإقناع هو كسب تأييد ممكن لقضية أو موقف أو رأى.

10- الجدل: وسيلة من وسائل المناقشة وإدارة الحوار والإقناع ـ ولا بد أن يكون الجدل مقيدًا ومحددًا ومثيرًا.

11- المرونة: هو عدم إحراج الطرف الآخر فإن تفاجئه مثلًا بقولنا هذا الموضوع قديم لا جديد فيه أو هذا الكلام سخيف أو أى رأى هو الأصوب بكل تأكيد ويجب أن تستخدم العبارات المرنة والموحية غير مباشرة حتى لا ينقطع حبل الحديث ولكى لا تخسر من تحادثهم.

خطوات إعداد الحديث

لإعداد الحديث ست خطوات:

1- معرفة صفات أو نوعية الجمهور المستمع. 2- اختيار الموضوع.

3- تحديد الغرض منه. 4- جمع المعلومات.

5- تنظيم محتوى الحديث. 6- طريقة تقديم الحديث.

وفيما يلى عرض موجز لهذه الخطوات...

1- صفات الجمهور المستمع: يجب أن تكون لديك فكره عامة عن خصائص من يستمعون إليك: متوسط أعمارهم، ومستوى تعليمهم، واتجاهاتهم نحو موضوع الحديث، وحجم هذا الجمهور.

* العمر ومستوى التعليم: تختلف قدرة الناس على الفهم تبعًا لحصيلتهم اللغوية فى مراحل عمرهم، وتبعًا لمستوى تعليمهم، فحديثك عن موضوع مثلًا لمجموعة من الأطفال دون الثامنة يجب أن يختلف عن حديثك عن نفس الموضوع لطلاب فى نهاية المرحلة الثانوية، والاختلاف يكون عادة فى المفردات والتراكيب وأنواع الوقائع والمعلومات التى تقدمها.

* اتجاهات المستمع: إذا كنت ستتحدث فى موضوع جدلى، فعليك أن تعرف اتجاه جمهورك نحوه: هل معظمهم موافقون عن وجهة نظرك أم أنهم لا يبالون؟ فإذا كان اتجاههم مخالفًا لاتجاهك، أو إذا كانوا غير مبالين فأنت مطالب بجمع كثير من الحقائق والمعلومات لاقتناعهم.

* عدد المستمعين: تتطلب المجموعة كثيرة العدد حديثًا أكثر رسمية من المجموعة قليلة العدد، والحديث لمجموعة كبيرة قد يكون من منبر أو منصه، بينما يمكن أن تتحدث مع مجموعة صغيره وأنت جالس فى مقعدك، هذا بالإضافة إلى أثر حجم الجمهور فى الأسلوب العام لإلقائه.

2- اختيار الموضوع: عند اختيار الموضوع يجب مراعاة ما يلى:

أولًا: اختر موضوعًا يهمك أو تعرف عنه كثيرًا، ففى هذا عون لك على أن تكون استجابات جمهورك طيبه.

ثانيًا: ضع فى اعتبارك اهتمامات الجمهور، وحدث الناس عن ما يهمهم ويشغلهم.

ثالثًا: أجعل نبرات صوتك ملائمة لمقام الحديث، فالحديث عن موضوع فى المؤسسة التى تعمل بها يختلف عن إلقاء موضوع الحديث ذاته فى نادى رياضى.

رابعًا: حدد الموضوع بدقه، واجمع معلومات عنه، وحدد زمن الحديث، حتى تكون قادرًا على تغطية كل جوانبه.

3- تحديد الغرض من الحديث: تقدم الأحاديث ـ غالبًا لتحقيق واحد أو أكثر من الأغراض الرئيسية التالية:

- الأخبار: ويكون بتقديم حقائق ومعلومات بطريقه مباشرة.
- الإقناع: وذلك حين تحاول إقناع الجمهور بضرورة فعل ما، أو تبنى فكره معينه ويعتمد فيه ـ بجانب الوقائع ـ على مخاطبة عواطف الجمهور.

- الإمتاع: ويكون بتقديم خبرات تشعر جمهورك بـالسرور والبهجـة، ويكـون ـ عـادة ـ ذا طابع أقل فى رسميته من النوعين السابقين.

4- جمع المعلومات: إذا لم تكن لديك معلومات عن موضوع الحديث، أو كانـت معلوماتـك قليلة فأتبع ما يلى:

- شاهد الموضوع على الطبيعة، فإذا كان حديثك عن إعادة تـدوير ورق الصحف فأنـت بحاجه لزيارة مصنع يقوم بهذه العملية.
- اسـتخدم مقتنيـات المكتبـة، فالكتـب والمجـلات والصحف والأفـلام والخـرائط وغيرهـا تحتوى على ثروة هائلة من المعلومات.
- استخدم مصادر المعلومات الإلكترونية الموجـودة فى المكتبـات الرقميـة والإلكترونيـة أو باستخدام حاسبك الشخصى، ومن بين هذه المصادر: الاتصال المبـاشر، والأقـراص المرنـة، والاسطوانات المدمجـة، وأقـراص الليـزر المتراصـة (CD-ROM)، والإنترنـت، والوسـائط المتعددة، والدوريات الالكترونية، وأقراص الدى فى دى الرقمية.
- قم بإجراء مقابلات مع ذوى الخبرة والمعرفة بموضوعك فإن كان حديثك عن أثر حجـم ميزانية التعليم على المدرسة، فأنت بحاجة إلى إجـراء مقـابلات مـع عـدد مـن معلمـى المـدارس فى المنطقـة أو الحـى.. «أنظـر: دليـل مهـارات البحـث لمعرفـة كيفيـة إجـراء البحث».

5- تنظـيم محتـوى الحـديث: يتطلـب الحـديث النـاجح ـ شـأن التقريـر المكتـوب ـ عنايـة تنظيمية فى:

* مقدمة. * متن. * خاتمة.

أجعل مقدمـة حـديثك جذابـه، تشـد انتبـاه الجمهـور، وتخـبره بموضـوع الحـديث بصـورة تستميل الجمهور ولا تنفره، فلا تبدأ بالقول: حديثى ينصب على.. وإنمـا افتـتح حـديثك بنـادره شخصية أو عبارات مؤثره.

أمـا مـتن الحـديث وهـو صـلبه، فقـدم فيـه نقاطـه الرئيسـية، ودعـم كـلا منهـا بالشـواهد والتفاصيل، وقدم النقاط الرئيسية بعدة وجوه، فقد ترتب حسـب الأهميـة، الأهـم أولًا ثـم مـا يليه، وقد ترتب زمنيا حسب تسلسل حدوثها، وإذا عرضـت نقطـه تظـن أن اسـتيعابها صـعب، فحاول أن تبسطها إلى وقائع بسيطة متدرجة، أو إلى ما يعرفه الجمهور عنها.

وخاتمة الحديث خلاصته وهى أخر فرصه متاحة لك لتحدث انطباعًـا عميقًـا فى المسـتمعين، فحاول أن تختم حديثك بأمور تدعو المسـتمعين إلى التفكـير، وقـد يفيـد فى الخاتمـة الاستشـهاد باقتباسات من مصادر مهمة أو بأقوال شخصيات مرموقة.

6- طريقة تقديم الحديث: عليك أن تقرر فى البداية طريقة إلقائك للحديث... وثمة ثلاث طرق:

أ ـ قراءة الحديث. ب ـ استظهار الحديث. جـ ـ ارتجال الحديث.

أ ـ قراءة الحديث: تبدو عملية سهله، ومن مزاياها تضمن عدم نسيان نقاط معينة فى الحديث، وملائمة الحديث للوقت المتاح لك، ولكن لها مساوئ، منها أنك قد تستغرق فى القراءة ولا تواجه الجمهور، وقد تقرأ برتابة تفقده الاهتمام كما أنه يصعب عليك تعديل ما تقرأ ليتلاءم مع ردود فعل الجمهور، وعليك إذ اخترت قراءة حديثك أن تكتبه بعناية ودقة، وبعض المتحدثين يكتبون أحاديثهم على بطاقات مستقلة أو صفحات على جهاز كمبيوتر وجهاز عرض، تسمح لهم بمتابعه رد فعل الجمهور عند نهاية كل بطاقة أو صفحة.

ب ـ استظهار الحديث: والمراد به حفظ الحديث، وهو عملية صعبه، تستغرق ساعات أو أيامًا، تبعًا لطول الحديث، ومن عيوبها أنك قد تنسى عند الإلقاء نقاط مهمة، كما أنها لا تسمح بتعديلات فى الحديث ليلاءم الجمهور، إذا قررت حفظ الحديث يجب عند إلقائه أن تكون هادئًا وطبيعيًا.

جـ ـ ارتجال الحديث: يندر استخدامه فى الأحاديث الرسمية، ويستخدم فى اجتماعات اللجان والأندية وفرق العمل، ويمتاز بكونه عفويًا وحيويًا، ويلاءم ـ غالبًا ـ مزاج الجمهور، ومن عيوبه: أنه ـ إذا لم ينظم قبل إلقائه ـ يؤدى إلى إهمال بعض النقاط، ولذا فإنه يحسن قبل الارتجال أن تنظم أفكارك، وأن تسجل الرئيسى منها فى كلمات على ورقة صغيره.

كيفية الحفاظ على اهتمام الآخرين بحديثى:

هناك بعض النقاط التى تجعل الآخرين على اهتمام بحديثك نوجزها فيما يلى:

- اعرف اهتمامات المشاهد: ماذا يشغل وقتهم؟ ما الشىء المستحوذ على اهتمامهم فى هذه الحياة فأن أكثر الموضوعات إقناعا فى العالم تلك التى تتحدث عن أنفسنا.
- واكب التيار: فإن ما يشغل الناس هذا الأسبوع قد لا يشغلهم الأسبوع الثانى.
- تعامل مع المشاعر: فأن أفضل طريقة للتعامل مع الآخرين هى التقرب منهم عن طريق مشاعرهم، بماذا يشعرون فالقلب والعقل لا ينفصلان والقلب دائمًا أفضل موصل للعقل.
- أعرف الاهتمام العام: أن الاهتمام يختلف من شخص إلى أخر فعلى أن أسأل نفسى ما الخصائص العامة لكل هذا الجمهور وأحاول مراعاة هذه الخصائص أثناء تواصلى وحديثى إليهم.

- أصبح وأيقظ: إن الاهتمامات والمستويات متفاوتة. وبعض الناس يهتمون كليًّا بموضـوع قد لا يلقى عنـد آخريـن أى اكـتراث بـه. وهـنا عليـك أن تصمـم المحاضرة أو الموضوع بشكل يوضح حماس أولئك المهتمين، ويوقظ اهتمام الأقل انشغالا بالموضوع.
- حدد هدف المشاهد: بالتركيز على نوعية الجمهور ومراعـاة الاهـتمام العـام يمكنـك أن تستقطب اهتمام أى فرد بسهوله.

ثالثًا: اختتام المحادثة

إن اختتام المحادثة صعب تقريبًـا كافتتاحهـا، وغالبًـا مـا يكـون جـزءًا مزعجًـا مـن التفاعـل التواصلى. وهذه بعض الاقتراحات التى يمكن أن تخفف من هذا الانزعاج.

أ ـ تأمل فى المحادثة التى كنت منخرطًا فيها ولخصها باختصار على نحـو يقفلهـا. قـل مـثلًا: وأنا سعيد أنى التقيتك وعرفت ما الذى جرى فى الاجتماع، وسوف أراك ـ بـإذن اللــه ـ فى الاجتماعات المقبلة.

ب ـ عبر مباشرة عن الرغبة فى إنهاء المحادثة للقيام بأشياء أخرى. قل ـ عـلى سـبيل المثـال ـ أنى أحب مواصلة الحديث معك ولكن على أن أنطلق مسرعًا، سوف أراك فيما بعد.

جـ ـ أشر إلى تواصلات مقبلة: قل على سبيل المثال: لماذا لا نجتمع الأسـبوع المقبـل ونواصـل الحديث.

د ـ أطلب الإقفال: أسأل المستمع مثلا: هل استطعت أن أوضح النقاط التى طلبتها منى؟

هـ ـ عبر عن استمتاعك بالتفاعل، قل مثلًا: لقد استمتعت حقًا بالحديث معك.

وقد تضطر لاستخدام أساليب أكثر مباشرة مع من لا يمتلكون حساسية كافية للأسـاليب غـير المباشرة التى اشرنا إليها.

ثانيًا: مهارة الاستماع

عندما يتم إطلاق صفة متحـدث جيـد عـلى أحـد الأشـخاص فهـذا يعنـى أن هـذا الشـخص مستمع جيد فعند الاستماع يجب أن تتبع قواعد لغة الجسم كـالنظر إلى المتحـدث ثـم الاتجـاه ببطء وتحريك الرأس قليلا وذكر بعض التعبيرات التى توضـح إنـك مسـتقبل جيـد مثـل (نعـم/ أسمعك) أو التركيز فى عينيه.

تعريف الاستماع: هو وسيلة للفهم والتفكير وكذلك وسـيلة اتصـال بـين المتحـدث والسـامع وهى مهارة تستخدم فى الحياة اليومية.

طبيعة الاستماع

الاستماع مثل القراءة التى تؤدى للفهم، والاستماع هو القراءة بالأذن تصاحبها العمليات الفكرية، والاستماع مهارة تتميز بالتوسع فى فهم الأفكار والمصطلحات والأحداث وهو الأساس فى كثير من المواقف التى تتطلب الإنتباه.... والاستماع الجيد يعتمد على فهم وإدراك الموضوع بصورة عامة وإعادة تخزينه.

ويستخدم الاستماع فى تكوين علاقات اجتماعية مع التخزين، والمتحدث يجب أن يكون واعيًّا بسامعيه ومدركًا لميولهم وحاجاتهم ورغباتهم وأن يقدم انتباهًا جادًا أو مركزًا للمتحدث.

عناصر الاستماع

* إدراك هدف المتحدث. * إدراك معانى الكلمات.
* فهم الأفكار. * اختيار المعلومات ذات الأهمية.
* تقويم وجهات نظر المتحدث.
* تلخيص الطالب لما سمعه فى وضوح ورؤية فكرية تدل على الانتباه واليقظة.

أهمية الاستماع

يؤكد العلماء أنه كما ترغب فى أن تكون متحدثًا جيدًا.. عليك بالمقابل أن تجيد فن الإصغاء لمن يحدثك.. فمقاطعتك له تضيع أفكاره وتفقده السيطرة على حديثه.. وبالتالى تجعله يشعر بالحرج منك ويستصغر نفسه، وبالتالى يتجنب الاختلاط بك.. بينما إصغاؤك إليه يعطيه الثقة ويحسسه بأهميته وأهمية حديثة عندك.

ولا يوجد أسهل مجهودًا، ولا أفضل تأثيرًا فى تملك قلوب الناس من الإنصات إليهم، فعندما تشعر بالضيق من أمر ما، أو تكاد تطير فرحًا إلى من تتجه؟ بالتأكيد إلى من يحسن الإنصات، فأنك ستفضله على غيره، تذكر أن تجربة أليمة أو سعيدة جدًا.. هل تذكر إنك استغرقت وقتا طويلًا لمعرفة من تقولها له، بالتأكيد لا فاسمه يأتيك بسرعة وبنظرة فاحصة على أصدقائنا الذين (نحبهم) نجد أنهم يشتركون فى صفة الإنصات إلينا، ولذلك نحبهم.

وترجع أهمية الاستماع إلى النقاط الآتية:

- الاستماع هو أسبق الحواس وأساس النمو اللغوى. فهو السبيل الأساسى للتعلم فى بداية المراحل التعليمية وفى سنوات الأطفال الأساسية.
- أنه المدخل الحقيقى لإكساب اللغة وتحصيل أشكال المعارف والمعلوم وهو أيضًا أهم مهارات الاستقبال المعروفة.

- حسن الاستماع سمة حضارية. تدعوا إليها كافة الحضارات الحديثة. بل إن القرآن قد سبق فى هذا الشأن بمدة طويلة قال تعالى (وَإِذَا قُرِىءَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُواْ لَهُ وَأَنصِتُواْ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ) [سورة الأعراف: 204].
- وتحثنا أيضًا السنة النبوية على الصمت فى حالات كثيرة. قال الرسول ﷺ: «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرًا أو ليصمت».
- تشير الدراسات إلى أن الاستماع من أكثر أساليب التواصل شيوعًا إذ أظهرت أن الإنسان يقضى 45% منها فى الاستماع.
- يعتبر الاستماع وسيلة ضرورية أو من العوامل الرئيسية المطلوبة لفهم الآخرين لأن هذا الفهم يعتبر ضرورة للتواصل والتعامل مع الآخرين.
- الاستماع النشط يساعد المتحدث على قول ما يدور فى ذهنه.
- الاستماع الجيد أساس إبداء الرأى الموضوعى الصحيح.
- الاستماع ضرورى لتحقيق الاستجابة الصادرة من المستمع إذا ما أحسن فهم ما استمع إليه والفهم هو الهدف الأساسى للاستماع.

مصطلحات أساسية فى مجال الاستماع:

(السمع ـ السماع ـ الإنصات ـ الإصغاء ـ الاستماع)

1-السمع Auding: هو حاسة من حواس الإنسان وآلته الأذن ويولد الإنسان مزودًا بها. فهى الحاسة الأولى التى تتضح لدى الطفل.... وقد ذكر السمع قبل الإبصار لعدة اعتبارات منها أن السمع أهم من البصر فى عملية الإدراك الحسى والتعلم. فمن الممكن إذا فقد الإنسان بصرة فمن الممكن أن يتعلم ويحصل العلوم. ولكن إذا فقد سمعه تعذر علية تعليم اللغة وتحصيل العلوم إلا فى مدارس خاصة وطرق خاصة أيضًا.

2-السماع Hearing: هو استقبال الأذن لذبذبات صوتية دون انتباه مقصود. وهذا يعنى أن الإنسان فى هذه الحالة لا يتفاعل إيجابيًّا مع ما يسمعه.

3- الاستماع Listening: اختلف العديد حول تعريف الاستماع فمنهم من عرفه وفقًا للمنبهات الصوتية أو طبقًا للغة المنطوقة أو الإشارات المصاحبة.

4- الإنصات: هو قدرة الفرد على تركيز انتباهه على ما يسمع من أجل تحقيق هدف محدد. والفرق بين الاستماع والإنصات فرق فى الدرجة وليس فى النوع.

5- الإصغاء: هو استماع مستمر غير متقطع مع شدة الانتباه والتركيز لكل ما يسمع ويمكن القول أن كل إنصات يتضمن استماعًا وليس كل استماع يتضمن إنصاتًا.

ومن خلال ذلك فإن الاستماع والإنصات والإصغاء عبارة عن نشاط عقلى يهدف إلى إدراك وفهم الرسالة الشفهية وغير الشفهية المصاحبة لها فى الموقف التواصلى. وهذه العملية العقلية لا تتم من طرف واحد.

علمًا بأنه لا يتساوى الأفراد فى القدرة على الاستماع لكننا جميعًا قادرون على تعلم فن الاستماع، إذا لم نبذل جهدًا واعيًا. وحتى نكون مستمعين ناجحين علينا أن الآتى:

أ ـ نتعمد الاستماع. ب ـ نمنع عقولنا أو أفكارنا عن الشرود.

ج ـ نركز على ما يقال. د ـ نقاوم انصراف انتباهنا إلى شىء آخر.

هـ ـ نجلس فى المقدمة وندون ملاحظات.

وعلينا أن نكبح «الأنا» فينا وألا نفكر فقط فيما نريد أن نقول وحينما يسعى المتحدث فى حديثة يجب علينا أن ننصت للأفكار وأن نحكم على الرسالة بناء على مزايا مضمونها وليس على أساس طريقته كما يجب أن يكون لدينا الصبر الكافى فى الإنصات إلى المتحدث بانتباه وألا نقاطعه. وعلينا أن نفهم بجديه ما يقوله الشخص الآخر. وتتم ممارسة كل ذلك بوعى وصبر.

شروط إنجاح التواصل أثناء الاستماع:

1- الإنصات: وهو السكوت من أجل الاستماع ولا يعنى ذلك الامتناع عن الكلام فقط بل الصمت الداخلى بالابتعاد عن الأفكار التى تشغلنا.
2- التعاطف: بأن نضع أنفسنا فى مكان المتكلم والشعور بشعوره.
3- الانتباه والتركيز: وهو عمق وشمولية كل الرسائل اللفظية وغير اللفظية الصادرة عن المرسل وهذا له علاقة باندفاع المستمع.
4- التواصل البصرى عبر العين.
5- عدم المقاطعة غير الضرورية لأنها تشتت المتحدث وتساعد على قطع التواصل.
6- استكمال المعلومات من أجل الحصول على الفهم.

مبادئ الاستماع الجيد:

ومن أهم قواعد الاستماع الجيد التى تؤدى إلى التفاعل الجيد مع الآخرين.. كما أكد عليه بعض العلماء ما يلى:

1- أثناء الاستماع تفرغ لمحدثك تماما:

فعلينا أن نحارب غرورنا الذاتى الذى يجعلنا نعتقد بارتفاع درجة براعتنا على الاستيعاب وهكذا فاحدى قواعد تنمية المهارات هو أن تفرغ نفسك تمامًا لكل مهمة على حده خلال عملية الاتصال.

2- أنصت إلى التعبير غير اللفظى:

لا بد من التفرغ التام لمن يحدثنا ولقد أصبح معروفا فى علم الاتصال والعلاقات الإنسانية عمومًا أن أهم ما يحاول محدثنا أن ينقله إلينا يمر من خلال اللغة غير اللفظية.

3- التركيز على الأفكار الأساسية ولا تغرق فى التفاصيل:

المعلومات التى ترد إلينا تكون محملة بكثير من التفاصيل ومن أحدى مهارات الاستماع تلك القدرة على فرز هذه المعلومات وانتقاء الأساسى منها وإهمال الباقى أو إعطائه أهمية ثانوية وهذه القدرة تساعد المستمع على متابعة تسلسل الأفكار الرئيسية.

4- تجنب سرعة الاستنتاج:

فالفائز فى عملية الاتصال هو الذى يعطى محدثه الفرصة كى يعرض كل المعلومات التى لديه ويعطى لنفسه الفرصة كى يستوعب كل المعطيات التى تحملها الرسالة.

5- تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية عليه:

ليس التسرع فقط فى التعميم والقفز إلى الاستنتاجات هو مدعاة للتورط فى سوء التفاهم بل الميل المصاحب له لسرعة تكوين الأحكام القطعية على المتحدث وينتج عن ذلك الصراع بين الأطراف ويؤثر بذلك على عملية الاتصال.

6- إرجاع الأثر:

من أبرز مهارات فن الاستماع معرفة الأسلوب الناجح لفن الأثر الذى يوثق الصلة ويغنى الاتصال ويرقى به.... ومن شروط إرجاع الأثر ما يلى:

- أن يكون وصفيا وليس تقويميا.
- أن يكون محدد وليس عام.
- أن يأخذ بعين الاعتبار حاجات المرسل وقدرة احتمال الصراحة.
- يجب أن يكون مطلوبا وليس مفروضًا.
- يجب أن يركز على ما يمكن تطويره من أساليب السلوك.
- يجب أن يحسن توقيته واختيار اللحظة المناسبة التى يكون فيها الطرف الآخر مستعدا لتلقيته وقبوله.

وهناك بعض النقاط التى يمكن من خلالها أن يصبح الشخص مستمع جيد وأن يفيده ذلك فى علاقات التواصل:

* حب الاستطلاع ومعرفة أخبار الآخرين. * خفة الظل.
* الرغبة فى إسعاد الآخرين. * اللغة الجيدة التى تساعد على الحديث بالتزام.
* الرغبة فى الحديث عن الانجازات والتجارب الشخصية وتوجيه الاهتمام إلى الحديث مع الآخرين.

7- التغذية الراجعة:

وهى الرسائل التى يبعثها المستقبل استجابة لرسائل المرسل وقد تأخذ أشكال سمعية (جواب/ استنكار/ قبول) وبصرية (هزة الرأس/ ابتسامة) وهذا يدل على المتابعة ويشجع على مواصلة حديثه.

هل القدرة على التواصل الفعال صفة فطرية أم مهارة يمكن اكتسابها؟

على الرغم من عدم وجود أصول وراثية لما يسمى بالذكاء التواصلى إلا أنه لا يمكن تجاهل دور البيئة فى تشكيل هذا الذكاء لذلك فالتربية والتعليم يمكن أن تلعب دورًا هامًا فى تنمية وتعلم مهارات التواصل وتطويرها.

وبالرغم من أنه ليس هناك اهتمام يذكر لتدريس مادة الإنصات فى دول عديدة، كمادة أساسية للتعلم مقارنة بالقراءة والكتابة والتحدث، إلا إننا نحظى بعدد لا بأس به من المنصتين فى هذه الكرة الأرضية الجميلة، ويشترك هؤلاء بمحبتنا لهم.

لماذا يحب الناس الشخص المنصت؟ يحب الناس المنصت، لأنه المغناطيس الذى يلجأ إليه الناس، لتفريغ همومهم وأحزانهم وحتى أفراحهم فهو الذى يشعرهم فى كنفه بالاحتضان والتقدير، فما أجمل أن ترى أذنا صاغية بهدوء ووقار، لشخص يكاد يضيع بالغضب أو الحزن ذرعا إنها خدمة جليلة يقدمها إلينا من دون مقابل مادى.

ويرى المنصت لقلة أخطاء لسانه، فمقارنة بعشاق التحدث، فإنه أقل عرضة لزلة اللسان، وأقل تصادمًا معهم، سواء فى النقاشات أو المشدات الكلامية وغيرها، المنصت يفضل حبس لسانه، ويرسل أذنيه إلى عالم المتحدثين الصاخب.

المنصت لا يعرف من بين الحضور، إلا عندما تكتشفه أعين المتحدثين، وهو منزوع فى هدوء وترقب فتتابعه بحرص، علما بأنه لم ينطق ببنت شفة، وذلك دليل على أن المنصت شخصية لا تقل أهمية فى المجالس، عن كثيرى الأسئلة والمتحدثين، فإنصاته يعرهم بالقبول والمتابعة.

كيف ترى مجلسا تتحدث فيه ولا أحد ينصت إليك؟

- يزود الإنصات المنصت بمعلومات كثيرة فكلما زاد إنصاته زادت معلوماته، زادت حاجة الناس إليه والأنس بوجوده.

- كما يندر أن يجابه دخول المنصت إلى مجلس ما، بالاشمئزاز أو التأفف، فهو يحمل رصيدًا يكاد يكون خاليًا من الصدمات أو الأحقاد فى المجالس التى يذهب إليها لقلة حديثة.. وصدق القائل: (لسانك حصانك.. أن صنته صانك... وأن خنته خانك).

- والمنصت ليس كما يتصوره البعض قليل الأصحاب، فهو معروف بإنصاته لكل ما تأتى به ألسنه جلساته ويكفيه ذلك فخرًا.

عدم الإنصات والمشاكل:

من أهم أسباب مشاكل الناس، هى عدم إحسان الإنصات إليهم، فكم من موضوع اسيئ فهمه، سواء كان مع أسرنا، أصدقائنا، زملائنا فى العمل... إلخ. وأدى إلى قطعه أو خلاف بدا صغيرًا، ثم انتهى كبيرًا.

كيف تكون منصتًا جيدًا؟

- الإنصات بالعينين! أن تكون منصتًا جيدًا، ليس معناه أن تنصت بإذنيك فقط، وإنما بعينيك أيضًا! هذه ليست دعابة، فقط أثبتت دراسات عديدة أن تتبع المنصتين لأ عين المتحدثين، يزيد الفئة الأولى تركيزًا ومتابعة، ويزيد الثانية راحة أكثر فى الحديث وفى مجتمعاتنا الشرقية نعود أطفالنا على عدم النظر إلى عينى الكبار، حيث يعتبرونها نوعًا من أنواع عدم الاحترام، وفى الحقيقة هى نظرية ليست صحيحة.
- المقاطعة: لا تقاطع أبدًا، بل انتظر لحين انتهاء محدثيك، فذلك من شأنه تعويدهم على أسلوبك، والذى سيكون سببًا فى ارتياحهم عند التحدث إليك.
- التفاعل والتمثيل: تفاعل مع ما يقال بصدق ومن دون التمثيل، وتذكر أن هناك إناسًا كثيرون لديهم من الفطنة والبداهة، ما قد يفوق توقعاتك مرة أخرى، لا تتصنع المتابعة فرائحتها يسهل على أى شخص التعرف عليها، مما قد يفسد عليك جميع محاولاتك.
- الوقت والمكان: إن اختيار الوقت والمكان هما فى غاية الأهمية، فكيف يراد من شخص ما أن ينصت وهو مستغرق فى متابعة برنامج تليفزيونى محبب لديه أو مستغرقًا فى عمل يدوى ما أو أن يكون على وشك الخروج من منزله أو مكتبه، فمن يريد إنصاتا يرضيه، فليختر الوقت والمكان المناسبين).

يقول أبو حامد الغزالى فى صفات المنصتين الجيدين: (أن يكون مصغيًا إلى ما يقوله القائل، حاضر القلب، قليل الالتفات إلى الجوانب متحرزًا عن النظر إلى وجوه المستمعين وما يظهر عليهم من أحوال الوجد، مشتغلا بنفسه ومراعاة قلبه، ومراقبة ما يفتح اللـه تعالى له من رحمته فى

سره، متحفظًا عن حركة تشوش على أصحابه... بل يكون هادئ ومتحفظ، رافع الرأس فى جلوسه.

- انتقاء الكلمات: حاول أن تنتقى كلماتك.. فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها.. كما عليك أن تختار موضوعا محببًا للحديث.. وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع.. فحديثك دليل شخصيتك.... كما ينصح دائمًا فى عملية الإصغاء بالبعد عن إشعار المستقبل بعدم أهمية ما يقول (مثلًا انشغال المرسل بشأن آخر) أو انتقاد طريقته فى العرض، ومقاطعته أو تغيير الحديث فجأة.

ولذلك يجب أن يراعى المرسل الآتى:

- توفير الاحترام والاهتمام بردود الأفعال.
- استخدام لغة الإشارة الإيجابية (الابتسامة، الإيماءة).
- الإصغاء الجيد وعدم المقاطعة، ومشاركة المستمعين فى الرأى.

وتعتبر مهارات الإنصات أكثر صعوبة من مهارات التحدث والسبب الرئيسى فى هذا أنها تعتمد على قاعدة من المهارات الوجدانية أو العاطفية.... والمنصت الجيد يستمع إلى المستقبل من أجل الفهم لا من أجل الهجوم، أو من أجل إعداد الرد أو الإجابة.

والسبب الآخر فى صعوبة مهارة الإنصات أنها تتكون من عناصر أكثر من عناصر التحدث. فبعد أن تعطى الشخص انتباهك فمازال عليك أن تقوم بعمل أربعة أشياء هى:

1- استمع 2- اعترف. 3- ابحث وافحص 4- استقص.

وفيما يلى شرح موجز لهذه النقاط:

استمع: أعط الآخر انتباهك الشخصى فى محاولتك لفهم ما هية المشكلة بالنسبة له، استمع بأذنيك وعينيك، كذلك استخدم تعبيراتك اللفظية وغير اللفظية لإظهار الاهتمام.

اعترف: عرف الآخر أنك فهمت ما يريد، وحاول أن تعرض تفسيرك موضحًا أن هذا التفسير من وجهة نظرك.

افحص: تأكد أنك فهمت الرسالة مشجعًا المستقبل على أن يضيف أو يعدل فى فهمك.

استقص: أسأل عدة أسئلة تساعد الشخص الآخر فى أن يغير إجابته الأولى أو يعدلها إلى إجابة تعطى معلومة معينة ذكرتها، أو عن شىء يريدك أن تفعله أو تقوله بدلًا من أن تكون دفاعيًّا. وأهم عنصر من هذه العناصر هو الاعتراف بأنك فهمت ما يريد فهو يحسن من استخدامك للعناصر الأخرى.

ولتحسين مهاراتك فى الاستماع عليك بإتباع ما يلى:

- راقب أسلوب المتحدث عن طريق سؤال نفسك ما الذى يعرفه المتحدث أكثر مما تعرفه أنت.
- قم بتنحية شخصيتك جانبك وذلك حتى تقلل من تأثيرك العاطفى تجاه ما تم قوله ولكى تكون أكثر قدرة على سماع الرسالة كلها.
- استمع إلى كل من الأفكار والحقائق وتعرف على الفرق بين الحقيقة والمبدأ وبين الفكرة المثال وبين الأدلة النقاش.
- احتفظ بذهنك حاضرًا واسأل بعض الأسئلة التى تساعدك على الفهم.
- دون بعض الملاحظات المختصرة والمركزة.
- ابتعد عن التشتت فى الفكر وإغلاق الأبواب والراديو والتليفزيون والاقتراب أكثر من المتحدث.
- قم بمتابعة المتحدث عن طريق محاولة توقع ما سوف يتم قوله وعن طريق التفكير فيما تتم قوله فعلًا.
- استخدم المهارات التعبيرية لمساعدتك على التركيز مثل النظرات والإشارات.
- قم بتقييم ونقد محتوى الرسالة وليس المتحدث.
- قم بزيادة مهاراتك فى الاستماع عن طريق سماع المحاضرات أو ما شابه ذلك.

ثالثًا: مهارة الإقناع

تعريف الإقناع:

للإقناع عدة تعريفات منها ما يلى.

- استخدام المتحدث أو الكاتب للألفاظ والإشارات التى يمكن أن تؤثر فى تغيير الاتجاهات والميول والسلوكيات.

- عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة أو رأى.

- تأثير سليم ومقبول على القناعات لتغييرها كليًا أو جزئيًا من خلال عرض الحقائق بأدلة مقبولة وواضحة.

- وهو أيضًا عملية التأثير على قيم الشخص الآخر ومعتقداته ومواقفه وسلوكه، ويشكل مفهوم التأثير مفتاح فهم عملية الإقناع، ففى الغالب تساوى بين عملية الإقناع والقوة، ولكن الإقناع بالضرورة القوة (فالقوة تشير إلى السيطرة أو التحكم بالآخر).

ويظهر جليًّا من التعريفات السابقة أن الإقناع مهارة من مهارات الاتصال والتمكن من فنون الحوار وآدابه. وتتداخل بعض الكلمات فى المعنى مع الإقناع مع وجود فوارق قد تكون دقيقة إلى درجة خفائها عن البعض؛ ومن أمثال هذه الكلمات: الخداع، الإغراء، التفاوض. فبعضها تهييج للغرائز وبعضها تزييف للحقائق وبعضها مجرد حل وسط واتفاق دون اقتناع وهكذا.

أدوات نجاح فن الإقناع

- القدرة على نقل المبادئ والعلوم والأفكار بإتقان.
- معرفة أحوال المخاطبين وقيمهم.
- الجاذبية الشخصية بأركانها الثلاثة: حسن الخلق ـ أناقة المظهر ـ الثقافة الواسعة ـ التفاعل الإيجابى مع الشخص الآخر.
- التمكن من مهارات الإقناع واللياقة من خلال امتلاك مهارات الاتصال وإجادة فنون الحوار مع الالتزام بآدابه.

عناصر مهارة الإقناع

1- المصدر: ويجب أن تتوافر فيه صفات منها:

- الثقة: ويحصل عليها من تأريخ المصدر إضافة إلى مدى اهتمامه بمصالح الآخرين.
- المصداقية: فى الوعود والآخبار والتقييم.
- القدرة على استخدام عدة أساليب للإقناع: كلمة، مقالة، منطق، عاطفة.
- المستوى العلمى والثقافى والمعرفى.
- الالتزام بالمبادئ والقناعات التى يريد إقناع الآخرين بها.

2- الرسالة: لا بد أن تكون:

- واضحة لا غموض فيها بحيث يستطيع جمهور المخاطبين فهمها فهمًا متماثلًا.
- بروز الهدف منها دون حاجة لعناء البحث عنه.
- مرتبة ترتيبًا منطقيًّا مع التأكيد على الأدلة والبراهين.
- مناسبة العبارات والجمل حتى لا تسبب إشكالًا أو حرجًا ولكل مقام مقال.
- بعيدة عن الجدل واستعداء الآخرين؛ لأن المحاصر أو المعادى سيقاوم دون شك.

3- المستقبل: ينبغى مراعاة ما يلى:

- الفروق العمرية والبيئية.

- الاختلافات الثقافية والمذهبية.
- المكانة العلمية والمالية والاجتماعية.
- مستوى الثقة بالنفس.
- الانفتاح الذهنى.

ويعتمد نجاح الإقناع على ما يلى:

- القدرة على نقل المبادئ والعلوم والأفكار بإتقان.
- معرفة أحوال المخاطبين وقيمهم وترتيبها.
- الجاذبية الشخصية بأركانها الثلاثة: حسن الخلق، أناقة المظهر، الثقافة الواسعة.
- التفاعل الإيجابى الصادق مع الطرف الآخر.
- التمكن من مهارات الإقناع وآلياته من خلال إمتلاك مهارات الاتصال وإجادة فنون الحوار مع الالتزام بآدابه.
- التوكل على الله ودعائه مع حسن الظن به سبحانه.

- ما يجب عليك فعله فيما يتعلق بموضوع الاقناع:

أولًا: قبل الإقناع:

- الإعداد الكامل فعدم الاهتمام بإعداد الموضوع فيه إتلاف للجهد ومضيعة للأوقات.
- البدء بالأهم أولًا خشية طغيان ما لا يهم على المهم.
- اختيار التوقيت المناسب لك وللطرف الآخر.

ثانيًا: فى أثناء الإقناع:

- توضيح الفكرة بالقدر الذى يزيل اللبس عنها.
- المنطقية والتدرج.
- العناية بحاجات الطرف الآخر.
- تفعيل آثر المشاعر.

ثالثًا: بعد الإقناع:

- دحض الشبهات والرد على الاعتراضات.
- التأكد من درجة الاقتناع من خلال إخبار الطرف الآخر أو مشاركته فى الجواب عن الاعتراضات أو حماسته للعمل المبنى على إقتناعه.
- التفعيل السلوكى المباشر.

قواعد مهارة الإقناع

هناك بعض قواعد لفن الإقناع إذا اتبعها الشخص باهتمام ودقة سوف يكون من أكثر الناس حبًا وقبولًا من الآخرين.. ومن أهم هذه القواعد ما يلى:

- أن يكون القيام بعملية الإقناع خالصًا لله سبحانه وتعالى.
- الالتجاء لله بطلب العون والتوفيق ووضوح الحق.
- وجود متطلبات الإقناع الرئيسة وهى:

– الاقتناع بالفكرة ووضوحها. - القدرة على إيضاحها.

– القوة فى طرح الفكرة. - توافر الخصال الضرورية فى مصدر الإقناع.

- معرفة شخصية المتلقى وقيمة واحتياجاته مع تحديد ترتيبها، وقد ينبغى عليك تقمص شخصيته للتعرف على دوافعه ووجهة نظره، كما يجب معرفة حيله وألاعيبه حتى لا تقع فى شراكها.
- حصر مميزات الفكرة التى تدعو إليها مع معرفة مآخذها الحقيقية أو المتوهمة وتحليل المعارضة السلبية المحتملة وإعداد الجواب الشافى عنها.
- وأعلم أن أسلم طريقة للتغلب على الاعتراض أن تجعله من ضمن حديثك.
- اختيار الأحوال المناسبة للإقناع: زمانيه ومكانيه ونفسيه وجسديه؛ مع تعيين الفرصة المناسبة لتحقيق ذلك.

تحليل مهارة الإقناع: يمكن تحليل مهارة الإقناع إلى:

- مقدمات متفق عليها كالحقائق والمسلمات.
- نتائج منطقية مبنية على المقدمات.
- الابتعاد عن الجدل والتحدى واتهام النوايا، لأن جعل الطرف الآخر متهمًا يلزمه بالدفاع وربما المكابرة والعناد.
- إذا كنت ستطرح فكرة فى محيط ما: فروج لها عند أركان ذلك المحيط قبل البدء بنشرها.
- تعلم أن تقارن بين حالين ومسلكين لتعزيز فكرتك.
- حدد مسبقًا متى وكيف تنهى حديثك.
- لخص الأفكار الأساسية حتى لا تضيع فى متاهة الحديث المتشعب.
- اضبط نفسك حتى لا يستثيرك أحد؛ وراقب لغة جسدك حتى لا تخونك.

- أشعر الطرف المقابل باهتمامك من خلال: ربط بداية حديثك بنهاية حديثه ما أمكن.

– تعزيز جوانب الاتفاق. - أشعره بمحبتك وعذرك إياه.

عوائق مهارة الإقنــاع

من عوائق الإقناع التى لا بد على الفرد أن يتجنبها ما يلى:

- الاستبداد والتسلط: لأن موافقة الطرف الآخر شكلية تزول بزوال الاستبداد.
- طبيعة الشخص المقابل: فيصعب إقناع المعتد برأيه وتتعاظم الصعوبة إذا كان المعتمد بنفسه جاهلًا جهلًا مركبًا.
- كثرة الأفكار مما يربك الذهن.
- تذبذب مستوى القناعة أو ضعف أداء الرسالة من قبل المصدر.
- الاعتقاد الخاطئ بصعوبة التغيير أو استحالته وهذه نتيجة مبكرة تقضى على كل جهد قبل تمامه.
- اختفاء ثقافة الإشادة بحق من قبل المصدر تجاه المستقبل.

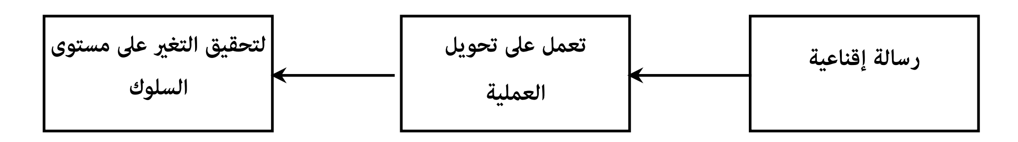
الاتصال الإقناعى

يشير مفهوم الاتصال الإقناعى Persuassive communication إلى علم التفاعلات بين الأفراد التى هى شأنها أن تحدث أثارا سلوكية.

ومن ثم فالاتصال الإقناعى، اتصال مخطط Planned communication ينطوى على تلك التدخلات المقصودة التى تستهدف تحقيق تغيرات محددة سلفًا فى السلوك العلنى والمستتر والخفى للمستقبل المستهدف، ويفيد هذا العلم من أبحاث الاتصال، لتوظيف مبادئه العامة، كإطار مرجعى فى اتخاذ القرارات المتعلقة بالاتصال الإقناعى والمخطط.

وعلى الرغم من أن الإقناع ليس هو الأثر Effect الوحيد للاتصال إلا أن الكثير من الباحثين يذهبون إلى أن الرسالة المقنعة والفعالة هى تلك التى تتميز بخصائص جديرة بتحويل الوظيفة السيكولوجية للفرد على النحو الذى يجعله يستجيب علنا تجاه موضوع الإقناع، ومفرداته وبالأساليب التى يريدها القائم بالاتصال Communicator أو التى يوحى بها.

ومعنى ذلك «أن هناك افتراضًا يشير إلى أن أداة الإقناع إنما تمكن فى تعديل البناء السيكولوجى الداخلى للفرد، كمحاولة تعزيز الموقف الشرائى تجاه نوع معين من الدواء بواسطة إثارة الخوف فى نفوس الناس (عملية سيكولوجية). وهذا هو النموذج السيكولوجى لعملية الإقناع.

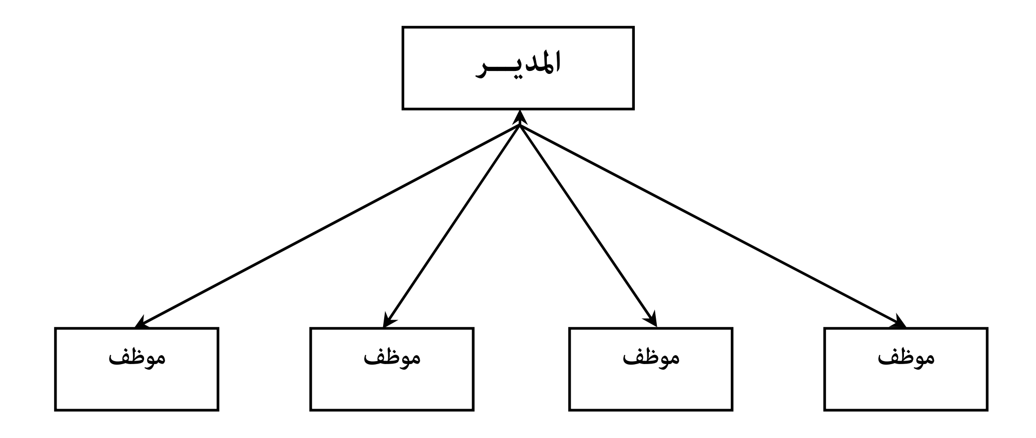


الاتصال الإقناعى والاتصال التعبيرى:

والاتصال الإقناعى يوظف فى فنونه، أساليب الاتصال التعبيرى، والإعلام، لغايته (الإقناعية) عن طريق تحريك الأفكار وإثارة المشاعر معًا. فالأسلوب فى الاتصال التعبيرى والاعلامى والخطابى يعتمد على اللغة الواضحة الدقيقة. دون إسفاف وفى الاتصال الإقناعى يستعين المرسل بأساليب الاتصال التعبيرى فى إثارة الانفعالات، و«تمثيل المنظر أمام العيون» بحيث تبدو كأنها درامية فى تقديمها، من أن يرى زملاءه. فالرؤيا هى أحد أشكال الاتصال. ومن الواضح أنه فى مثل هذه الظروف لا يستطيع المدير أن يقود موظفيه. فليست هناك وسيلة يدرك بها الموظف رغبات المدير، كما لايستطيع المدير أن يصدر توجهات لمرؤسيه فليس فى مقدوره إثارة دوافع الموظفين حيث أنه لا يدرك حاجاتهم أو رغباتهم.

وعندما يتعذر حدوث الاتصال لوجود جدار الصمت فإنه يستحيل الحصول على الجهود الجماعية ويتمثل فى أذهان العاملين مما يجعل الاتصال متعذرًا أو صعبًا لتعذر الرؤيا، وغالبًا ما نجد أن هذه الحواجز البشرية كورقة الترشيح حيث تسمح بمرور بعض الاتصال وتحجز البعض الآخر مما يجعل الاتصال غير متكافئ. والنتيجة الحتمية لذلك هو سوء الفهم وعدم القدرة على اتخاذ قرارات سليمة.

وإذا ما أزيل حواجز الصمت بين المدير وموظفيه بحيث يستطيعون التواصل بينهم فإنهم يتمكنوا من التفاعل والعمل سويًا.

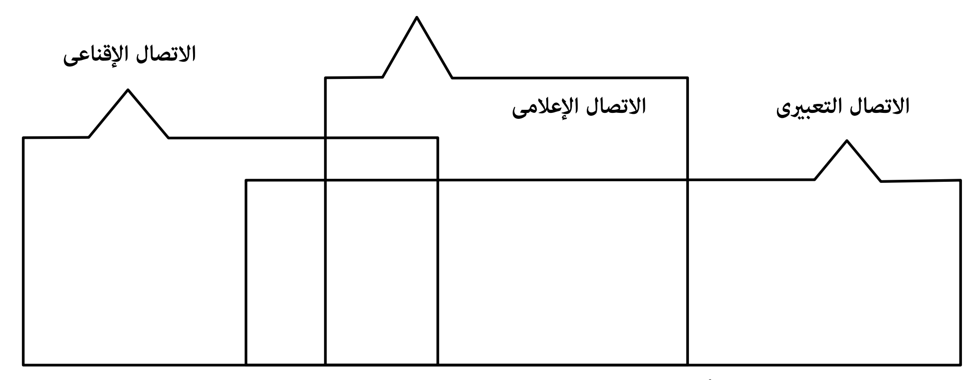


ويتضح من الشكل السابق إن أهداف الاتصال تكمن فى تيسير الحصول على المعلومات والفهم اللازم لعمل الجماعة.... فعندما يستطيع الناس الاتصال بعضهم بالبعض الآخر فأنهم بالتالى يتمكنون من العمل سويًّا ولكن هل من الضرورى أن تعمل الجماعة متكاملة فى هذه الحالة؟ إن هذا يتوقف على معنويات الجماعة واتجاهاتهم نحو التعاون. ويستنتج من هذا أن من أهداف الاتصال تنمية الاتجاهات اللازمة لإثارة الواقعية والتعاون وتحقيق الإشباع المهنى.

وتساعد عملية الاتصال على تحقيق الأهداف التى ينشدها المدير سواء فيما يتعلق بالانتاج والتوزيع أو الخدمة أو أى هدف آخر فعملية الاتصال هى بمثابة الوصلة التى تربط بين الجهود الذهنية والجسمية للأفراد وتخلق منهم فريق منتج على مستوى المسؤولية تتوافر لديه رغبة أكيدة فى إنجاز ما يكلف به من عمل.

الإقناع وأنماط الاتصال

يتضح لنا مما سبق أن الاتصال يتضمن الإعلام والإقناع، والتعبير، والاتصال بالجماهير يشتمل على هذه الأنماط الاتصالية وذلك كما هو موضح فى الشكل التالى:



ويبين الشكل السابق أن هذه الأنماط الاتصالية، ليست مستقلة عن بعضها البعض ولكنها متداخلة فى بعضها البعض، على طول السلم الاتصالى، ولكن هذا التصنيف يقصد به التأكيد على كيفية كل فن من فنون الاتصال، وفى إطار المفهوم الذى يذهب على أن الاتصال بالجماهير هو «بث رسائل واقعية أو خيالية موحدة على أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحى الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وينتشرون فى مناطق متفرقة.

- والرسائل الواقعية فى هذا السياق تشير إلى الاتصال الإعلامى، الذى يتضمن الأخبار والمعلومات والتعليمات التى تدور حول الأحداث، وتنشرها الصحف وتذيعها الإذاعة المسموعة والمرئية.

- أما الرسائل الخيالية، فتشير إلى الاتصال التعبيرى الذى يشمل القصص والتمثيليات

والروايات والموسيقى وغيرها من ألوان الإبداع الفنى، التى قد ترتكز على الواقع، لكنها تنسج منه صورة فنية، أو قد تكون من نسج الخيال، ولكنها من حيث التعبير الاتصالى ترتبط بواقع المجتمع وما فيه من اتجاهات ومبادئ ومعتقدات وقيم وفى الاتصال الجماهيرى الحديث تتعرض الجماهير المختلفة من حيث السن أو الحالة الاقتصادية، أو المكانة الاجتماعية أو الثقافية، لنفس المؤثرات الناتجة عن الاتصال الإعلامى، والتعبيرى، مهما تباعدت مناطق إقامتهم.

- ويتضمن الاتصال الإقناعى: أشكال الدعاية، والإعلان، والتعليم والعلاقات العامة وغيرها من الأشكال التى قد تتصل بالفنون، والاتصال التعبيرى لأداء أغراضها الإقناعية وكما تبين فى الشكل السابق، فإن الاتصال الإقناعى يتداخل مع نمطى الاتصال: الإعلامى، والتعبيرى، ذلك إنه يتوصل بنفس الوسائل الاتصالية، ويفيد من فنية الإعلام، والفنون، لتوكيد هدفه الإقناعى، لكى يغير من مظاهر الاستجابة، عبر الدائرة الاتصالية العامة، التى تشترك فيها أنماط الاتصال جميعًا الأمر الذى يمكن توضحيه من خلال عناصره الأساسية، وهى:

أولًا: المرسل أو المصدر: وهو فى الاتصال الإقناعى، الشخص الذى يقوم بالاتصال بعد أن توافرت لديه النية فى العمل على تغيير مظاهر الاستجابة المرتبطة بموقف معين والمعبرة عنه، وهنا يفترض الاتصال الإقناعى فى منطقين: منطق مملكة الشخص الذى توجه إليه، ومنطق آخر يملكه المرسل أو القائم بالاتصال الإقناعى وهناك «صراع بين هذين المنطقين ينتهى إلى تغليب منطق المرسل على منطق المستقبل لكى يعتبر العمل الدعائى ـ مثلًا ـ ناجحًا».

ثانيًا: الرموز المكتوبة أو المنطوقة: التى يستخدمها المرسل للتعبير عن مفاهيمه وأفكاره التى تقوم بعملية التأثير والإيحاء أو الاضطراب والتمويه، وهى تعتبر ـ كما هو الحال فى الدعاية ـ بمثابة «عناصر تخلق نوعًا من الصدمات الفكرية التى تؤدى إلى سير منطق التفكير السرى فى غير طريقة الطبيعى.

ثالثًا: قناة الاتصال: التى تربط المرسل بالمستقبل، وتتحرك فنون الاتصال الإقناعى من خلالها، من المصدر إلى المصب، مرسله بوسائل الاتصال، من صحافة، وإذاعة وتليفزيون، وسينما ومسرح، واسطوانات، ومنشورات، ومعارض فنية، وهى نفس الوسائل التى يرسل بها الاتصال الإعلامى والتعبيرى، على النحو الذى يجعل التمييز بين أنماط الاتصال فى هذه القنوات أمرًا ضروريًّا.

رابعًا: الجمهور أو المستقبل: وهو المستهدف فى عملية الاتصال الإقناعى ولذلك تلجأ الدعاية إلى «قادة الرأى» فى عملية الإقناع لأن ذلك من شأنه أن يؤدى إلى اتخاذ مواقف قدوة للآخرين، تتسم بالتأثير والقابلية للانتشار والمحاكاة.

خامسًا: المنطق الإقناعى: وهو الذى يسمح بالتجانس فى عناصر الإستراتيجية الإقناعية.

فالدعاية مثلًا، لا يمكن أن يكون جوهرها «صادقًا فى جميع عناصره، وإلا لما كانت هناك حاجة إلى الدعاية، كذلك لا يجوز أن يكون منطقها كاذبًا فى جميع عناصره، وإلا فالدعاية مقضى عليها بالفشل ـ ولذلك يتمثل المنطق الدعائى فى تحقيق أكبر قسط ممكن من الإقناع ولو كان ذلك على حساب الحقيقة.

رابعًا: مهارات الاتصال الفكرى

تستخدم مهارات الاتصال فى نقل الأفكار للآخرين.. ونستخدم مهارات الاتصال حينما نتصل بأشخاص آخرين ونتعامل معهم وجها لوجه أو غير ذلك.... وقد يمضى الناس معظم أوقاتهم فى محاولة لإيصال أفكارهم للآخرين ولكن للأسف تواجههم مشكلات متعددة.

- ومن أغرب أشكال الاتصال هو الاتصال الفكرى وهو الذى يزداد فيه شعور الشخص بأنك تتحدث إليه وحده وكلما حدث ذلك كلما تعاظم تأثير تواصلك معه وزادت ثقته بك.... وهناك مبدأ قديم وصحيح يقول: (إن إيمانك بكلام شخص ما نابع من الثقة المتبادلة بينكما) فالثقة أساس تقويمك فى أذهان الآخرين وتقويمهم فى ذهنك أيضًا وأيضًا وإنها أمر حاسم لأنها تحدد موقفهم تجاهك وتجاه رسالتك ولهذا فعليك أن تبذل كل ما بوسعك لتدفع من مكانتك بينهم ولتحظى بأكبر تصديق ممكن من قبل كل من تتعامل معهم.

وكلما توحدت عناصر الموضوع فى وحدة واحدة كان الاتصال الفكرى أعظم ولكن يحدث ذلك سيحتاج كل عنصر من هذه العناصر إلى قوة المعنى وذلك عن طريق وضعه مع بقية العناصر بشكل متماسك ومتجانس.

النجاح فى الاتصال الفكرى

تعتبر درجة التغير أهم مقياس للنجاح، فباستطاعتك نقل المستمع من حالة إلى حالة أخرى تريد الوصول إليها، وقد يتناول هذا التغير النواحى العاطفية أو التعليمية أو الجسدية أو الثلاثة معًا، وبناءً عليه يجب أن تحاول النجاح فى محاولتك هذه وإلا ستصبح محاولاتك كالذى ينفخ هواءً ساخنًا فى ليلة عاصفة.

خطوات نجاح الاتصال الفكرى

إن اختلاف اللغة يستوجب وجود مترجم يترجم بأمانة الأفكار بصورة صحيحة ومفهومة للمستمع.

عملية التفسير (التأويل): تجمع هذه العملية كل وسائل الاتصال الفكرى، فالشخص الذى يريد نقل أفكاره لشخص آخر أو المترجم يتلقى تلك الأفكار والكلمات ويصبها فى قالب واحد

مناسب، لكى يساعد المستمع على فهم ما يفعله، وهذا ما يتم فى جميع عمليات الاتصال الفكرى.... ونقل الأفكار لا يعنى فقط ترجمته من لغة إلى لغة الحوار، وهناك نواحى ثلاثة يجب إتباعها أثناء التحدث للآخرين، والتعبير عن الأفكار، وهى:

- هضم واستيعاب الأفكار المراد إيصالها للآخرين.
- صياغة هذه الأفكار بكلمات بسيطة، وتعتبر هذه العملية عملية عقلية.
- إيصال هذه الأفكار للمستمع بشكل شيق.

ومن أهم خطوات النجاح للاتصال الفكرى أيضًا ما يلى:

1- عملية التفسير (التأويل): فالشخص يريد نقل أفكاره لشخص أخر يتلقى تلك الأفكار والكلمات ويضعها فى قالب مناسب يساعد المستمع على الفهم.

2- الفشل فى الاتصالات الفكرية: إن الجميع فى الاتصالات الفكرية لهم هدف مشترك وهو إغراء المستمع وإنك تريد إقناع الناس بشراء أشياء لا يحتاجونها كالدعاية، أو بموضوع معين.

3- النجاح فى الاتصال الفكرى: تعتبر درجة التغير أهم مقياس النجاح فاستطاعتك نقل المستمع من حالة إلى حالة أخرى تريد الوصول إليها.

الفشل فى الاتصالات الفكرية

جميع الاتصالات الفكرية لها هدف مشترك وهو تغير المستمع أو التأثير عليه، وكمثال على ذلك أنك تريد إقناع الناس بشراء أشياء لا يحتاجونها (كالدعايات مثلًا)، أو جعلهم يؤمنون بفكرة بعيدة كل البعد عن أفكارهم، أو أن تفهمهم شيئًا لم يسبق لهم معرفته، أو أن يقوموا بفعل عمل ما لم يسبق لهم ممارسته من قبل، وأظن أنه ليس هناك أى سبب حقيقى لهذا الاتصال، إذ لم يتوفر هدف واحد من الأهداف التى سبقت، وإلا فستكون كمن يتكلم مع نفسه وإليها.

- يمضى الناس معظم أوقاتهم فى محاولة لإيصال أفكارهم للآخرين، ولكن للأسف تواجههم مشكلات متعددة. ونجد فى حياتنا العملية أمثلة كثيرة منها:

- كانت جهود الأستاذ «أوليفر» فى التدريس فاشلة، إذ لا يستطيع إيصال ما يدور بذهنه من أفكار إلى طلابه، ولا يحسن التعبير، حتى لقب بالغبى.

إن أكبر خطأ يقع فيه الناس أنهم حين يتعاملون مع بعضهم بعضًا، فإنهم يفترضون أن المعنى المقصود قد فهم تمامًا. ولكن ولكى يتم الاتصال الفكرى الناجح يجب أن يكون المعنى منقولًا بصورة سهلة سلسة تساعد على الفهم.

هل هناك علاقة حتمية بين الضجيج والاتصال الفكرى؟

هناك علاقة حتمية بين الضجيج والاتصال الفكرى ويكون سببًا لعدم وجود جو الانسجام الفكرى بين المتحدث والمستمع والضجيج قد يكون حسيًّا (بكاء الأطفال، الكلام، صوت الشخير،... إلخ).... ولكن لينجح الاتصال الفكرى عليك أن تتغلب على مثل هذه الصعوبات ويمكننا حصر هذه العقبات ضمن أنواع منها:

1- يمكن أن تكون العقبة الأولى صوتك المرتفع جدًا أو المنخفض جدًا.

2- استخدامك للغة غير واضحة للمستمع أو أخطاءًا نحوية أو تعبيرًا بالإضافة إلى الأخطاء الطباعية.

3- مكان الاجتماع. 4- شعور المخاطب بالنعاس بعد الغداء.

5- صوت عاصفة هوجاء فى الخارج. 6- ارتفاع درجة الحرارة.

7- صوت سحب الكراسى والمقاعد. 8- صوت طنين دبور أو حشرة.

9- جهل المخاطب بالموضوع المطروح.

وهناك مثال يوضح لنا الطريقة أو الفكرة لتحسين أى تواصل فكرى:

عانى أحد مديرى شركة صنع الألواح الخشبية من نزاع مستمر بين الموظفين والعمال، فكل فريق منهم يعد نفسه الأهم للعمل، وأخيرًا قرر هذا المدير أن يعقد اجتماعًا لحل المشكلة.... وأخبرهم فى الاجتماع أن شركتنا مثل الدراجة لها عجلتين فإذا كانت إحداهما أصغر من الثانية أو تعطلت فتتعطل الدراجة. ولكن إن كانتا فى توازن فستعمل بسهولة. وهكذا فهم الجميع الفكرة فالمدير نجح فى إيصال الفكرة معهم لأنه استخدم صورة قوية لأذهانهم. والصورة عظيمة الفائدة لمساعدتنا فى حل مشكلات التواصل الفكرى.

الطريقة الصحيحة لجذب انتباه الناس

لا بد لكل شخص يتلقى المعلومات من احتواء معنى معين فى ذهنه. ومن هذا المنطلق كان الهدف الأساسى للمتحدث إيصال ما يريده بالمعنى الدقيق؛ عن طريق جذب المستمع بشدة إلى المتحدث وهو الخطوة الأساسية؛ ولهذا فعلى المتحدث لتحقيق ذلك أن يعرف كيف يربط بين ما يقوله وبين ما يتلقاه المستمع وعليه أن يصوغ أفكاره بأسلوب بسيط وقريب من السامع. والاتصال الفكرى له ثلاث أهداف رئيسية، وهى:

1- جعل المستمعين تحت تأثير فكره معينه يستمعون إليها.

2- إجبار المستمعين على إحساسهم بعقدة المسألة أو صعوبة الموضوع للمساعدة فى حلها.

3- جعلهم يقومون بعمل معين.

وبذلك تصبح طريقة المتكلم حافزًا عظيمًا لجعل السامع يفكر كثيرًا، وعن طريق هذا التفكير سيطبق المرء ما يسمعه ومع أن التفكير والشعور والفعل أمور داخليه غير مرئيه، فإن تحقيقها لا يكون إلا بطرق خارجيه مؤثره جدًا.... أمثلة على ذلك:

- أضطر المجتمع الأمريكى المبتلى بسرطان التدخين إدخال دعايات تلفزيونيه تطالب بإيقاف التدخين وقد أظهرت هذه الدعايات أطفالًا يرتدون ملابس آبائهم، بالإضافة إلى صورة لفافة تبغ فى طبق رماد لفائف التبغ، وكان هدفهم إظهار تقليد الأطفال لآبائهم، وكانت هذه الصورة كافية لجعل الشخص المدخن يشعر بخطورة تدخينه فى دفع أطفاله إلى هذه العادة السيئة.
- إن لفت انتباه الناس لموضوعك ليس بالأمر السهل لأنه يجب عليك أن تعرف ما أهم شىء للقارئ أو السامع أو المشاهد. هذا بالإضافة إلى ضرورة معرفتك ما يحب ويكره وما أهدافه ومعتقداته ومخاوفه.
- كلما ازداد شعور كل واحد من جمهورك كأنك تتحدث إليه وحدة تعاظم تأثير تواصلك معه لذلك أعطى كل فرد من الجمهور إحساس بأنك تتحدث معه شخصيًّا فى جلسه خاصة. وسيقابلك باستجابة إيجابيه، ويهتم بك وبموضوعك بدرجة كبيرة.

كيف تستحوذ على ثقة الآخرين؟

- هناك مثل قديم وصحيح يقول (أن إيمانك بكلام شخص ما نابع من ثقتك به) فالثقة أساس تقويمك فى إذهان الناس. إنها أمر حاسم لأنه يحدد موقف الجمهور تجاهك وتجاه رسالتك. ولهذا فعليك أن تبذل ما بوسعك. لترفع مكانتك بينهم، ولتحظى بأكبر تصديق ممكن من قبل الناس.. مثلا على الثقة:
- من حياة بيكاسو: هناك قصة عن رجل تقدم من بيكاسو فى مقهى، وقال الرجل بإعجاب عن أعمال بيكاسو الرائعة خذ هذا الشيك الموقع بعشرة آلاف دولار ثمنًا لبعض أعمالك الأدبية فنزعه بيكاسو منه مجيبا عندما سأصرف الشيك، ستستلم الرسومات. فابتهج الرجل كثيرًا وشكره بامتنان. والسؤال هو ما الذى جعل هذا الرجل يدفع عشرة آلاف دولار ثمنًا لرسومات عابثة؟

بعض فوائد الحوار والاتصال الفكرى

- كسب حب الأخرين والتواصل معهم يجعل الناس يتآلفون مع بعضهم فالحوار من أهم أدوات التآلف، وتكون العلاقات طيبه وقويه مع كل المحيطين به فى المنزل والمدرسة والعمل.

- الحوار من أهم وسـائل الاتصـال والتـأثير فى الآخـرين حيـث الاتصـال المبـاشر المتبـادل يحقق سرعة التفاهم ويضمن توصيل القيم والحقائق أكثر وأفضـل وأسرع مـن وسـائل الاتصال.

- الحوار وسيلة الإصلاح بين الناس وإشـاعه روح الحـب والـود بمـا يحقـق قـوة المجتمـع وتماسكه ويضمن السلام والأمن الاجتماعى من خلال تقريب وجهات النظـر. والتفـاهم والتنسـيق والحـوار وسـيلة لتغيـير اتجاهـات الآخـرين وميـولهم بعـد اقتنـاعهم عقليًّـا ووجدانيًّا بمفاهيم ومعان جديدة.

- الحوار وسيلة للرد على الشبهات بأسلوب حضارى.

- عن طريق الحوار يمكن الحفـاظ عـلى الحقـوق والمصـالح حيـث أن الحـوار هـم الأداة الرئيسية فى التفاوض فى جميع المجالات.

- الحوار وسيلة لكسب رضا اللـه تعالى والاهتداء بالآداب الرفيعـه فى اسـتخدام أسـلوب الحوار.

الاتصال.. والرأى العام

تعريف معجم المصطلحات الإعلامية للرأى العام:

هو وجهة نظر أغلبية الجماعة الذى لا يفوقه رأى آخر وذلـك فى وقـت معـين وإزاء مسـألة تعنى الجماعة وتدور حوله المناقشة صراحة أو ضمنا فى إطار هذه الجماعة.

- عبارة نستعمل عادة للدلالة على تكامل إزاء الناس وليس مجرد التقاء آرائهم أو تجمعهـا أو ذلك بشأن مسألة أو مسائل تعنى المجتمع الذى لا يتحوى هؤلاء الناس على نحو مـن الأنحاء وعلى ذلك الأساس يمكن أن يعتبر الرأى العام صورة من صور السلوك الاجتماعى.

أثر وسائل الإعلام على الرأى العام

فى مقالة بعنوان (الاتصال والرأى العام) قام برناد بيراسون بدراسة عن تـأثير وسـائل الإعـلام على الرأى العام ويقترح المعادلة التالية لمناقشة هذه التـأثيرات. بعـض أنـواع الاتصـال بتجـذب انتباة بعض الناس لبعض أنواع القضايا تحت بعض أنواع من الظروف ويكون لها بعـض الأنـواع من التأثير. ويرى بيرلسون أن هناك تظهر (خمس مجموعـات مـن العوامـل المرتبطـة بعمليـات الاتصال). والتى تؤثر على الرأى العام منها:

- أنواع الاتصال: وهو يـرى بأنـه كلـما تـزداد الطبيعـة الشخصـية لوسـائل الاتصـال تـزداد

فاعليتها فى تحويل الآراء. فمعظم حجم الشخصانية فى العمل الاتصالى من المفترض أن يحقق فعَّالية أكثر. ويرى بيرسلون أنه بناء على هذا التصور فإن فعَّالية الراديو أكثر من الجريدة لأنه أكثر شخصانية فالراديو يتحدث إليك أكثر مما تفعل الجريدة. وتأثير الوسيلة الاتصالية المتخصصة أكثر تأثيراً فى تغيير الرأى من الوسيلة غير المتخصصة العامة. وفيما يتعلق بمضمون وسائل الإعلام وكذلك فإن المضمون العاطفى لوسائل الإعلام أكثر فعَّالية فى تغيير الآراء من المضمون العقلانى.

- أنواع القضايا: إن نوعية القضايا عامل من العوامل المؤقتة فى فعَّالية الإعلام فى تأثيره على الرأى العام، ويرى بيرلسون أن فعَّالية الاتصالات فى التأثير على الرأى تختلف باختلاف القضايا، ويكون مضمون الاتصال أكثر تأثيراً فى الرأى العام إذا كانت القضايا جديدة وغير معادة وكذلك يكون تأثيره فى الرأى العام أكثر فعَّالية فى القضايا الهامشية من سرعة تأثيره فى القضايا الحيوية.
- أنواع الناس: يختلف تأثير وسائل الإعلام على الرأى العام باختلاف نوعيات الناس، إذ أن التأثير المباشر لوسائل الإعلام عليه يمكن ممارسته على جزء فقط من الجمهور الذى يتعرض لوسائل الإعلام المختلفة، وأنه كلما كان اقتناع الناس قويًّا بقضية ما يصبح صعبًا على وسائل الإعلام تغيير الآراء، وكلما كان الناس أقل معرفة بالموضوع كلما كانت الفرصة أكبر فى أن تقوم وسائل الإعلام بالتأثير لتغير الآراء.
- أنواع الظروف المحيطة بالاتصال: يرى بيرلسون أن فعَّالية الاتصال فى التأثير فى الرأى العام تتنوع باختلاف طبيعة الظروف المحيطة بها، فتأثير الاتصال فى تغير الرأى العام فى ظرف يكون فيه احتكار الاتصال أعظم من تأثيره فى ظروف تنافس الاتصال. كذلك فأن ما يعرف بالتوازن من خلال منافسة وسائل الإعلام يعنى نسبة توزيع المضمون لوسائل الإعلام المتنوع ما يمكن المتابعين لقضية ما أن يقرءوا أو يشاهدوا أو يسمعوا وجهات نظر مختلفة بقدر متساوى ومعقول.
- أنواع التأثيرات: هناك عدة أنواع من التأثيرات فى الرأى العام وفى هذا الإطار لا بد من التفريق بين تأثير وسائل الإعلام على اعتناق بعض الآراء أكثر من غيرها وتأثيرها على اعتناق الآراء السياسية بشكل شامل فوسائل الإعلام لها تأثير كبير فى الاهتمام بالشئون العامة التى تهم الجمهور.

العناصر الأساسية للخطاب الناجح

ذكر (ويل كارينجى) فى كتابه فن الخطابة إن الخامس من كانون الثانى... هو ذكرى موت السيد إرنست شاكلتون الذى توفى أثناء إبحاره فى سفينة «كوست» لاكتشاف المحيط الهادئ.

أول ما يلفت الانتباه لدى المرور بهذه السفينة... هى هذه الأسطر المحفورة على وعاء من النحاس:

- إذا أمكنك أن تحلم من غير أن تجعل حلمك سيدًا عليك.
- وإذا استطعت أن تفكر من دون أن تكون الأفكار هدفًا لك.
- وإذا أمكنك مواجهة النصر والهزيمة بروح متساوية.
- وإذا استطعت أن تلزم قلبك وأعصابك وأوتارك لخدمتك بعد إهترائها.
- وإذا أمكنك أن تتماسك حين لا يبقى منك شيئًا إلا الإرادة التى تقول لهم «تماسكوا».
- فإنك ستمتلك الأرض وكل ما فيها والأكثر من ذلك.. ستكون رجلًا... يابنى.

«لقد دعا شاكلتون هذه المقاطع «روح سفينة كوست» وهى الروح الملائمة التى يجب على أى إنسان البدء لكسب الثقة فى فن الخطابة».

يؤكد العلماء أنه منذ اجتماع الناس فى مكان واحد استوطنوه وتفاهموا بلسان واحد... عرفوا الخطابة... لأنه من الطبيعى أن يختلفوا فى رأى أو عقيدة... ومن الطبيعى أن يتنافسوا على غنيمة أو متاع أو سلطة.. فيحاول المتفوق أن يستميل إليه من يخالفون.. وأن يقنعهم.. فإذا ما اقتنعوا واستمالهم فهو خطيب وقوله خطبة.... ويكتشف فجأة.. ومن دون أن يعرف كيف ولماذا حدث ذلك.. أنه حقق تقدمًا عظيمًا.. فيرتفع من المنبسط كالطائرة فيحصل فجأة على الموهبة وعلى القوة الطبيعية والثقة بقدرته الخطابية.

- ربما ينتابك دائمًا خوف عارم أو نوع من الصدمة أو التوتر العصبى فى الدقائق الأولى التى تواجه بها الناس. لكنك إذا ثابرت.. فإنك ستتجاوز كل شىء ما عدا هذا الخوف الأولى الذى هو ليس سوى خوفًا أوليًا.. لا أكثر. فبعد الجمل القليلة الاولى.. تستطيع أن تسيطر على نفسك وستتحدث بارتياح.

قرار النجاح

ذات يوم.. كتب شاب ينوى دراسة القانون.. إلى إبراهام لنكولن يطلب نصيحته فأجاب لنكولن إذا قررت أن تصبح محاميًا.. تكون قد أنجزت نصف العمل.. تذكر دائمًا أن قرارك الذاتى للنجاح هو أهم بكثير من سائر الأشياء.

كان يسير عشرين أو ثلاثين ميلًا من أجل الاستماع إلى خطيب.. وعندما يعود إلى منزله.. يمارس الخطابة فى كل مكان. فى الحقول والغابات.. أمام الجماهير المحتشدة فى مخزن جونز للبقالة فى غنتريفيل.

كان يرهقه دائمًا الشعور بالنقص. ففى حضور النساء يجلس دائمًا خجولًا صامتًا.. وحين

تودد إلى يودى تود .. وقف فى الرواق صامتًا وغير قادر على إيجاد الكلمات.. يستمع إليها وهى تدير الحديث ومع ذلك.. كان الرجل الذى يجعل من نفسه خطيبًا يتناقش مع الخطيب الشهير السيناتور دوجلاس.. وذلك من خلال الممارسة والدراسة فى البيت. وهذا هو الرجل الذى أن يرتفع فى غبتسبرغ وفى خطابه الافتتاحى الثانى.. إلى أعلى منزلة يصبو إليها الإنسان فلا عجب.. إزاء عاهاته وكفاحه المؤلم.. أن يكتب: إذا كنت مصممًا أن تصبح محاميًّا.. تكون قد أنجزت نصف العمل.

إذا شعرت بالخيبة والاستسلام فى أن تصبح خطيبًا تتناول ورقة الخمس دولارات التى تحمل رسم لنكولن وتتساءل ماذا يمكن أن يفعله لو واجهته ظروف مماثلة.. أنت تعلم ما الذى يمكن أن تفعله.. وتعرف ما الذى فعله. فبعد أن هزمة ستيفن أ. دوجلاس فى مجلس الشيوخ الأميركى.. حث اتباعه على عدم الاستسلام بعد هزيمة واحدة ولا حتى بعد مائة هزيمة.

حتمية المكافأة

- والآن... واستنادا إلى ما قاله البروفيسور جايمس.. يمكن القول أنه إذا تابعت الدراسة الذاتية لفن الخطابة بإخلاص وحماس.. وثابرت على التدريب الذكى يمكنك أن تتأمل بأن تستيقظ ذات صباح وتجد نفسك أحد الخطباء فى مدينتك وتتوقف مسألة نجاحك كخطيب على أمرين: مقدرتك الذاتية.. وعمق وقوة رغباتك.

فى أى موضوع تقريبًا.. تنقذك عاطفتك نحو الموضوع.. فإذا كنت تهتم جدًا للتوصل إلى نتيجة.. فإنك ستصل إليها بالتأكيد.. إذا كنت ترغب فى أن تصبح غنيًّا.. فستصبح غنيًّا وإذا كنت ترغب فى التعلم.. فستتعلم، وإن رغبت فى أن تكون صالحًا.. ستكون كذلك ما عليك إلا أن تقرر.. وبعد ذلك ستنشأ لديك رغبة فى تحقيق تلك الأشياء.

- ويضيف البروفيسور جايمس... إذا أردت أن تكون خطيبًا واثقًا من نفسك.. فإنك ستصبح خطيبًا واثقًا من نفسك لكن يجب أن ترغب فى ذلك.

لقد عرفت وراقبت باهتمام آلاف الرجال والنساء الذين حاولوا كسب الثقة بالنفس والقدرة على الحديث أمام الجمهور. ومن نجح منهم.. وعددهم قليل.. هل هم من الذين يتمتعون بذكاء غير عادى؟ إن معظمهم من الأشخاص العاديين الذين تجدهم فى بلدتك لكنهم ثابروا والناس الأكثر ذكاء.. يصابون بالخيبة فى بعض الأحيان.. إذ ينهمكون جدًا فى كسب المال.. فلا يحققون نجاحًا باهرًا فى ميدان آخر.. لكن الأفراد العاديين الذين يتمتعون بالذكاء ووحدة الهدف.. يصبحون فى آخر المطاف فى القمة.

إن هذا شأن إنسانى وطبيعى يحدث دائمًا فى الصناعة والتخصصات الأخرى. لقد قال أحد

العلماء (أن العنصر الأول للنجاح فى العمل هو الصبر).. وهو أيضًا العنصر الأول للنجاح هنا.

لا تفكر بالهزيمة:

إن أثمن ما يكسبه المرء من خلال التدريب على فن الخطابة هـو الثقـة المتزايـدة بـالنفس.. وزيادة الثقة بالقدرة على الإنجاز.. وبعد ذلك.. يقرر ما هو الشىء الأكثر أهمية لنجـاح المـرء فى أى موضوع ينوى تحقيقه.

أسئلة هامة حول الاتصال الفعال.. والإجابة عليها

فيما يلى بعض الأسئلة حول موضوع التواصل الفعال.. والإجابة عليها.

1- هل القدرة على التواصل الفعال صفة فطرية «هبة من اللـه» أم مهارة يمكـن اكتسـابها وتعلمها؟

على الرغم من عدم استبعاد وجود أصول وراثية لما يسمى بالذكاء التواصلى إلا أنـه لا يمكـن تجاهل دور البيئة فى تشكيل هذا الذكاء، لذلك فالتربية والتعليم يمكن أن تلعب دورًا حيويًـا فى تنمية مهارات التواصل وتطويرها، حيث يتأثر الطفل خلال مراحل نموه بجملة عوامل أهمها:

- النماذج الإنسانية المتاحة أمامه عن طريق الملاحظة والتقليـد لسـلوكيات المحيطـين بـه (الآباء، الأقارب، الزوار)، فإذا كان الأبوان مثلًا يتمتعان بذكاء تواصلى ويمارسان مهـارات التواصل بكفاءة فإن الطفل سيبدأ بتعلم أول دروسه فى التواصـل الحسـن منـذ نعومـة أظفاره.
- الـنماذج التخيليـة أى التـأثر بمـا يـراه فى كتـب الأطفـال والعـاب الحاسـوب وأفـلام التليفزيون.
- التوحد أو التقمص حيث يتحول التعلم بالملاحظة إلى قوة هائلـة عنـدما يتضـافر حـب الطفل لأبيه وإعجابه به وإدراكه التشابه بينهما عندها يتوحد الطفل بأبيه ويفعل كـل ما يفعله الأب.... لذلك تقع على عاتق الأبوين مسؤولية كبـيرة فى تـوفير منـاخ تواصـلى صحى جديد كى يقلده الأطفال.
- مكافـأة السـلوكيات التواصـلية الإيجابيـة حتـى ترسـخ والعقـاب العقـلانى المتـبصر للسلوكيات التواصلية السلبية.
- إشباع الحاجة الجسمية والنفسية للطفل كالحاجة إلى الحب والانـتماء وتقـدير الـذات واللعب فإشباع الحاجة يوفر له الصحة النفسية والجسدية التى تجعله أكثر قدرة عـلى التواصل مع الآخرين بشكل هادئ وودود لأن انعدام هذه الصحة قـد يصـيب الطفـل بالإحباط والعدوان والهياج وكلها تؤدى إلى تمزيق التواصل.

2- متى تؤثر أساليب الاتصال فى السلوك؟

- شخصية المتقبل: أثبتت التجارب أن الأشخاص المرتفعين فى الإحساس بالنقص، وعدم الثقة فى النفس يزيد ميلهم للإقناع عن غيرهم. كذلك تبين أن الأشخاص التسلطيين يقتنعون بسهولة بما يصدر إليهم من الأشخاص المرتفعين فى القوة أو المراكز فى مواقف المواجهة.

- طبيعة الاتجاه أو السلوك نحو موضوع التأثير: يترك المصدر نفسه نتائج مختلفة بين الأشخاص المتماثلين فى درجة قابليتهم للإقناع ويتوقف هذا الاختلاف على نوع الاتجاه أو السلوك المطلوب تغييره. فمن الصعب تغيير الاتجاهات العميقة فى الشخصية، أى الاتجاهات التى ترضى دوافع قوية. أما الاتجاهات الوقتية المصطنعة بسبب الضغوط الاجتماعية فمن السهل تعديلها، وعلى سبيل المثال فإن الاتجاهات العنصرية إذا كانت عميقة الجذور، فإن من الصعب التأثير فيها ولو بالعلاج النفسى كذلك من الصعب تغير الاتجاهات أو جوانب السلوك التى تعتبر جزءًا من نظام متسق من الاتجاهات من الناحية الوجدانية والمنطقية.

- معايير الجماعة: وهى تساعد على مقاومة تأثير أجهزة الأعلام، لأن الأشخاص يتمسكون بمعايير جماعتهم، وهذا يجعل اتجاهاتهم صعبة التعديل، وتبين التجارب أن موضوعات الاتصال إذا كانت تختلف عن معايير الجماعة، فإن الأشخاص الذين يقدرون جماعتهم نادرًا ما يتغير اتجاههم، بل ويزداد تمسكهم بالاتجاهات المعارضة لموضوعات الاتصال. كذلك إذا كان غالبية أعضاء الجماعة معارضين لموضوع الاتصال.

3- كيف نؤسس علاقاتنا؟

التطور والتأسيس للاتصال بين الأشخاص: يمكن تعريف الاتصال البينشخصى بأنه «العملية الاتصالية التى يتبادل خلالها الأفراد رسائل شفهية وجسدية تساهم فى استحداث وبناء علاقات فيما بينهم سلبًا أو إيجابيا».

- تعد هذه العملية البينشخصية عملية معقدة بسبب الاختلافات والتفاوت فى توقعات واحتياجات أطراف العملية نفسها.
- أن التطور الذى صاحب النظرية الاتصالية المعاصرة كان نتاجًا للتقدم البارع فى علوم النفس والاجتماع والهندسة والكمبيوتر والذى أسهم بدوره فى بلورة مفهوم التبادلية الاتصالية.

طبيعة وممارسات الاتصال البينشخصى:

أن مفهومنا للاتصال البينشخصى يرتكز بشكل خاص على العملية الاتصالية وتتميز هذه العملية بالتعقيد، حيث أنها تتأثر بتوقعات واحتياجات وخبرات الأفراد المتفاوتة. إن الاتصال

البينشخصى هو ذلك الاتصال الذى يتم فى إطار علاقات مؤسسة. إن علاقاتنا المشتركة مع الآخرين تعد بمثابة الإطار الذى يهيء لنا الاتصال بشكل عام وتؤثر فى الوقت نفسه على نوعية وعمق هذا الاتصال وعلاقة الزوج بزوجته والمدرس بطلابه ما هى إلا علاقات تشكل إطار محدودًا يحتوى ما يمكن لنا اعتباره اتصالا بينشخصيا.

ويمكن أن تؤسس علاقاتنا مع الآخرين باتباع الخطوات التالية:

- فحص المؤثرات كالشخصية والصحة والجمال والملابس والذكاء والموهبة تساعدك على تقرير ما إذا كنت ستواصل العلاقة بعد اللقاء الأول أم لا.
- استعداد الطرف الآخر للقاء.
- افتتاح المقابلة بموضوع يثير اهتمام الطرفين كالهوايات والاهتمامات.
- ترك انطباع حسن يدعو للتواصل ويثير الاهتمام.
- التواصل البصرى.
- الابتسامة اللطيفة.
- اتخاذ وضع جسمى متقابل مع الآخر أثناء الحديث.
- تعزيز سلوكيات الآخر الإيجابية.
- تبادل عبارات المجاملة.
- تفادى الأسئلة التى ايجابتها لا والأسئلة المحرجه.
- التأكيد على الإيجابيات وتفادى السلبيات والتأكيد على الأمور المشتركة.

4- هل تنمية المهارات الشخصية ضرورة أم ترف؟

إن التعلم من عالم أو مفكر أو زميل أمر ممكن ومتحقق، أن أسعى لتنمية مداركى وتوسعة الدائرة التى احتضنتنى واحتضنتها لسنوات أمر أدمنت عليه، لكن الأجمل من هذا وذاك أن أجد نفسى أتعلم من طالباتى، تقول أستاذه بإحدى الجامعات السعودية طرحت على طالباتى فكرة وصلتنى من أحد أبنائنا المبتعثين فى الخارج، وهى متعلقة بمادة تدرس عادة فى الجامعات الأوروبية، وبشكل خاص للطلبة القادمين من الشرق الأوسط وبعض دول آسيا، وتعالج هذه المادة تنمية المهارات الشخصية والاجتماعية، وما إن أنهيت حديثى حتى بادرت أحدى الطالبات طالبة فى كلية الطب بالإشارة إلى تجربتها الخاصة، من خلال مدرستها الثانوية الخاصة والتى تدرس هذه المهارات، تحرص لتطبقها على أرض الواقع، وهنا بينت طالبة أخرى وهى متخرجة من نفس المدرسة أهمية هذه المهارات فى تنمية قدرات الطالبة الفكرية والاجتماعية. ولأنى كنت قد بيت النية على دمج هذه المهارات ببعض مفردات المادة التى كلفت بتدريسها وهى (النظام

السياسى والاجتماعى فى الإسلام) لذلك طلبت فى محاضرة سابقة من الطالبه التحدث عن تجربتها الخاصة فى هذا المجال، على أن تبين فكرة سريعة عن آداب الحوار، كاحترام الوقت وعدم المقاطعة وأهمية الإنصات وغيرها من المهارات الضرورية لتفعيل النقاش بشكل إيجابى، وما إن وقفت الطالبة على المنصة حتى تحولت من طالبة فى السنة الثانية طب إلى معلمة من الدرجة الأولى، فمن خلال دقائق معدودة استطاعت توضيح الفكرة بكل جوانبها، وبدلا من أن أهتم بشكرها صوبت اهتمامى لمعرفة جدولها الدراسى، ومعرفة إمكانية استضافتها فى محاضرات أخرى، لعلها تكرر عرض الفكرة على بقية طالباتى فى الأقسام الأخرى، إلا أنى ـ هنا ـ لم أكن محظوظة بشكل كاف، فقد اعتذرت بأدب جم مبينة أن جدولها الدراسى لا يفسح لها المجال لقبول دعوتى، إلا أنها وافقت هى وزميلتها على إعداد ورقة تحمل ما تم عرضة لغرض توزيعه على بقية الأقسام، بارك اللـه بهما، ومع نهاية تلك المحاضرة، وبعد أن بدأت طالباتى بمغادرة القاعة، وبعد أن كدت أنهى استقبال استفسارات بعضهن، لمحت الطالبة تنتظر إنهاء حديث غيرها من الطالبات، ثم تقدمت بثبات لتقدم لى نسخة مصورة من كتاب، موضحة أنه خاص بمادة تدرس هذا العام لطلبة الثانوية المطورة، وما إن تصفحته حتى وجدته يعالج المهارات الشخصية والاجتماعية، مثل: (إدارة الصراع، العمل ضمن فريق، التواصل مع الآخر، كما يعالج مهارات تدعيم الاستقرار الأسرى وتفعيل الأدوار والمسؤوليات، مثل بناء العلاقات الأسرية وصلة الرحم، تفهم الأدوار داخل الأسرة، إدارة شؤون الأسرة، كما يتطرق لمعالجة مهارات التفكير، مثل: مهارة اتخاذ القرار، حل وإدارة المشكلات، تحديد الأهداف الشخصية، التفكير الناقد، كما اهتم بمهارات استثمار الوقت، مثل: التعامل مع وقت الفراغ، وحتى الاستمتاع بالإجازات وتنظيم الرحلات، ومهارات تنمى الوعى الاجتماعى والولاء الوطنى، مثل: تطبيق النظام، والمحافظة عليه، الذوق العام، الوطنية والمواطنة، السلوك المسئول، التطوع) كما استند الكتاب على الاستدلال بأدلة من الكتاب والسنة والتراث الإسلامى، وهذا الاستدلال يدعم حقيقة دعوة الدين الإسلامى للتفاعل الإيجابى فى كافة جوانب الحياة الأسرية والاجتماعية والوطنية. وفى نهاية الحديث توجهت الأستاذة بالشكر إلى الطالبة التى استفادت كثيرًا من عرضها وفى الوقت نفسه استمتعت به، كما شكرت زميلتها على عظيم اهتمامها وحرصها الشديد، كثر اللـه سبحانه من أمثالهما، كما تقدمت بالشكر لوزارة التربية والتعليم التى حرصت على الاستفادة من مجموعة متميزة من المتخصصين لإعداد هذا الكتاب، وتمنت لو تم تدريس هذا الكتاب لكافة الطلبة والطالبات فى المرحلة الثانوية والجامعة فهو سيزيد ـ بعون اللـه ـ من فعَّالية الطلبة وينمى قدراتهم الاجتماعية وانتماءهم الوطنى.

5- هل النقد والتقييم للآخرين ليس دائمًا صحيحًا؟

غالبًا ما تصل المحادثات إلى التعبير عن المواقف تجاه القضايا المختلفة وهذا أمر طبيعى، ولكن

الأمر الذى ينبغى تجنبه دائمًا هو أن نعبّر عن رأينا بصيغة التقييم والحكم... فإن هذا من شأنه أن يثير غضب الطرف الآخر ويجرح مشاعره وربما يحسسه بانتهاك الكرامة الأمر الذى يدفعه باتجاه رد فعل معاكس وربما عنيف يحول دون مواصلة الحوار.

- ذات مرة أطلق أحد المحاورين حكمًا تقييميًّا تجاه مستمعه إذ قال له:

إنك جديد فى تجاربك ولم تتضح بعد وهذا أمر ينقصك فينبغى عليك أن تتعلم أولًا ثم تأتى للحوار معى!!

وواضح أن مثل هذه الطريقة فى المحادثات تحفّز عند المستمع مشاعر الغضب وتوقظ عنده الشعور بضرورة رد الفعل الدفاعى.. وهو رد فعل قد يكون طبيعيًّا بما أننا بشر حيثما نشعر بانتهاك كرامتنا.

- صحيح أننا أحيانًا نصادف محاورين لهم من المرونة وسعة الصدر والمهارة ما يعينهم على تجاوز مثل هذه المواقف إلا أن الأغلب لا يملكون هذه السماحة والصبر فيثورون ضدّنا وبالتالى سيكون إمكان التفاهم فضلًا عن التعاون والتنسيق غير ممكن... وليس هذا فقط بل سينعكس الأمر على الموضوع الأصلى للمحادثات وربما يتحول مجرى الحديث إلى صراع شخصى وينحرف الكلام حتى يصبح موضوع الاجتماع ثانويًّا وهذا بالتأكيد ليس الهدف الذى دخلنا من أجله للاجتماع.

- من هنا يتضح أن النقد والتقييم للآرين ليس دائمًا صحيحًا بل وفى الكثير من الأحيان يضر ولا يفيد لأنه يقلب الود إلى توتر والتفاهم إلى عراك وربما يجدّد جروحًا جئنا من أجل تضميدها.. لذا يقترح أن نستبدل التقييم بتغذية معلوماتية تتضمن شرح آراءنا ومشاعرنا وطموحاتنا وتوقعاتنا إزاء سلوك الطرف الآخر فمثلًا يمكن التعبير هكذا: لا شك أن مجال عملك يحتاج إلى المزيد من الخبرة وطول النفس والصبر وأرجو الله أن يساعدك على التوفيق فيه.... بالرغم من النجاحات الكثيرة التى حققتها فى عملك إلا أن هناك العديد من المجالات بحاجة إلى مواصلة وتجارب جديدة.. من الطبيعى أنّك ملتفت إلى إننا كبشر نخطئ ونحتاج إلى المزيد من التعلم والصبر... وهكذا.

6- هل حقًا أن المسنين أكثر تصلبًا وتمسكًا بالرأى؟

يردد الكثيرون عن كبار السن أنهم يتمسكون بشدة بآرائهم وأفكارهم كلما تقدم بهم العمر. ولكن هناك دراسة حديثة أجراها بينى فيشير Penny Visser مع عدد من الباحثين بجامعة برنستون الأمريكية بينت نتائج مختلفة عما يشيع عن المسنين إذ تبين على العكس أن الراشدين فى مرحلة العمر المتوسط كانوا أكثر مقاومة لتغير اتجاهاتهم الفكرية بالمقارنة بالمسنين.

ولكى يتحقق الباحثون من ذلك قاموا بتطبيق مقاييس نفسية للتعرف على الاتجاهات الاجتماعية والسياسية التى يحملها الآلاف من الأفراد تجاه حياتهم، ثم حاول الباحثون بعد ذلك بتقدير مدى اقتناعهم وقبولهم بآراء معارضة وتناقض مع اتجاهاتهم ومعتقداتهم السابقة.... ولقد أظهرت النتائج على غير ما هو متوقع أن الأفراد الراشدين فى المراحل المبكرة من منتصف العمر أظهروا مقاومة أشد للآراء الجديدة، وأصروا على التمسك بآرائهم بقوة مقارنة بكبار السن، الذين كانوا أكثر مرونة فى تقبل وجهات النظر المختلفة والمعارضة.... لقد كان واضحًا أن المسنين يتقبلون الأفكار الجديدة أكثر من غيرهم، أى أنهم كانوا أقرب إلى التسامح والتقبل للآراء المختلفة عن آرائهم.

7- كيف ننشئ تواصلًا اجتماعيًّا ناجحًا مرضيًّا؟

عن طريق احترام مشاعرنا وأفكارنا ودوافعنا نستطيع أن ننشئ تواصلًا اجتماعيًّا ناجحًا ومرضيًّا... وذلك عن طريق مراعاة الأمور التالية:

1- اطرح أربعة أسئلة: عندما نتعامل مع الآخرين هل نوظف مهارات التواصل الأمثل؟ تخيل نفسك تتحدث مع شخص مهم بالنسبة له... وخذ بضع دقائق لتجيب عن الأسئلة وأية معلومات مرتبطة بها؟

أ) هل أعطى انتباهى الكامل؟ إن إعطاءك انتباهك الكامل لشخص ما يدل على مدى احترامك له.

ب) هل أبدى اهتمامى بالكامل للشخص الآخر؟ لاحظ عالم النفس «ويليام جيمس» بمجرد أن يصبح أى شىء بالنسبة لك أمرًا شخصيًّا يصبح أهم شىء بالنسبة لك فى الحياة.

ج) هل أسعى للتفاهم المتبادل؟ إن التفاهم والتبادل يتطلب صراحة كاملة فى التعبير فقد سمعت بالمقولة التى تقول لا تحكم على الآخرين حتى تكون مكانهم فبغض النظر عن مدى الألم الذى ستسببه لك رسالة عليك أن تقبل حق الآخرين فى نقل حقيقتهم لك. عليك أيضًا أن تعى الغرض الأساسى لتواصلك مع الآخرين، وتبحث عن أرضية مشتركة، وتركز على ما يجمعكم، وترحب بالغموض كدليل على محاولة الوصول للأمثلية. عليك أن تكتشف ما هو أهم بالنسبة للآخرين وما يدفعهم أن يقدموا أفضل ما عندهم. فكر وتحدث بما يفيد مصلحتك العليا.

د) هل ألهم الآخرين بالعمل أو القرار الأمثل؟ شجع الآخرين على أن يحققوا أقصى استفادة من نقاط قوتهم وحدد خطوات العمل الأمثل الضرورية للحصول على أفضل نتيجة وتأكد من طرحك أفضل الأسئلة والاستماع لأفضل الإجابات.

2- استمع للتواصل الأمثل: يقول شكسبير «أعط الكل إنسان إذنك وقليلًا صوتك» فعندما تستمع فليس بأذنك وعقلك فحسب ولكن بعينك وقلبك فأنت تظهر للآخرين أنه

بغض النظر عن رسالتهم. فهم يستحقون أن تعيرهم انتباهك الكامل.... هل تعلم أن الشخص العادى يتحدث بسرعة تصل تقريبًا إلى 125 كلمة فى الدقيقة؟ وأنت فى الغالب تفكر بسرعة تراوح من 400 إلى 600 كلمة فى الدقيقة.

وهناك بعض الاقتراحات قد تفيد فى هذا الشأن نستعرضها فيما يلى:

أ) اعطِ انتباهك الكامل: إن من أكثر السلوكيات احترامًا للآخرين منحه اهتمامك دون قيد أو شرط. اصنع جوًا خاليًا من مصادر التشتت أو حاول تقليلها للحد الأدنى. ومن الأفضل أن تميل للأمام وتواجه الشخص وتنظر إلى عينه بشكل مباشر ومستمر. ابتسم وهز رأسك عند الحاجة وامتنع عن إصدار الأحكام ولكن صريحًا وواضحًا. اظهر اهتمامك للآخرين عن طريق التأكد من أنك تفهمه.... احترم آراء ومشاعر الآخرين وخاصة عندما يختلفون معك فى آرائك ومشاعرك.

ب) توافق مع احتياجات الآخرين: يمكنك أن تساعد الآخر على أن يخرج ما بداخله بأن تسأله «يبدو أنك قلق بشأن شىء ما ما الذى يضايقك».

فالأسئلة المفتوحة تشجع الآخر على البوح وتجنب الأسئلة التى تكون إجابتها بنعم أو لا.

فالأسئلة التى نبدأ بـ (من ـ ما ـ ماذا ـ متى ـ أين ـ كيف...) تعطى الفرصة لتواصل مفتوح.

عند توقفك لتستوعب وجهة نظر الآخر توحى للمتحدث معك أنك تستمع له وتشجعه على التعبير عن رغباته مما يمكنك من اكتشافه ويمكنك أن تشجع المزيد من التعبير عن طريق استخدامك تعليقات مثل «ما الذى يدور يعقلك» إحك لى عن هذا الموضوع «استمر...». والأهم من كل هذا ألا تقاطع المتحدث.

ج) استجب بالانعكاس من الأمثل: عندما توظف أو تستخدم انعكاس المشاعر فأنت تعيد تقرير الشعور أو معنى التواصل أو كليهما بطريقة تظهر تفهمك وعدم إصدارك لأية أحكام. يمكنك أن تشجع الآخرين على اكتشاف أفضل الحلول باستخدام أسئلة مثل:

«ما أفضل ما يمكنك عمله حيال هذا الأمر؟».. «ما أفضل خيار متاح لك؟».

- إن عملية عكس المشاعر تلك تحقق أعظم منافعها عندما تكون غاضبًا وفى حاجة لكى يفهم الآخرون مشاعرك كثيرًا يكون من الأفضل أن تفكر فى معنى الرسالة التى تتلقاها ومن الضرورى تلخيص الأجزاء الهامة لمحادثة طويلة لضمان فهمك للآخر بطريقة صحيحة.

د) قلل السلوكيات غير المرغوب فيها للحد الأدنى: «إنه من ترافة الحياة أنك إذا رفضت أن تقبل أى شىء سوى الأفضل إنك فى أحوال كثيرة قد تحصل عليه». دبليوسومرست موم.... وكيف يكون رد فعلك عندما تشعر أنك مهدد؟!

إن وضع حدود توفر الأمان الذى نحتاجه وكذلك الرد المناسب على انتهاك تلك الحدود لهو شىء ضرورى لسعادتك ومصلحتك فنقل رد فعلك باستخدام التوكيد الأمثل سيوجد نوعًا من الفهم عندما تشعر بالتهديد.

8- ما هى فلسفة وسيكولوجيا الاتصال؟

تقوم فلسفة الاتصال على مبدأ التفاعل بين الأفراد والجماعات معًا بغرض بناء وتقديم اجتماعاتها الحديثة ـ والاتصال الإنسانى يجب أن يكون بناءًا هادفًا للتعبير نحو الأفضل مهما كان نفسيًّا محدودًا مثل الترويح المفيد للود.. والاتصال الإنسانى هو أيضًا موقف تعامل/ تفاعل اجتماعى مدنى يقوم على نظام واع من المدخلات والعمليات والمخرجات المحكومة باعتبارات خلقية متفق عليها ثقافيًّا أو رسميا بالإجماع أو الاتفاق العام وإذا لم يقوم الاتصال الإنسانى على ذلك يظهر لنا الضغط والمضايقات النفسية والمعيشية والوظيفية أو العنف والارهاب التى يمارسها فرد على آخر.

9- ما هى شخصيتك؟

أى شخصية أنت (شخصيتك) وماذا تفعل (تصرفاتك) هذان أمران يؤثران فى نظرة الناس إليك وتفكيرهم فيك. كما أن شخصيتك تؤثر فى نوع العلاقات التى تقيمها مع الناس فى المجتمع.... ويمكن أن تعرف نفسك وشخصيتك من خلال ملاحظة كيف يتصرف الناس اتجاهك.

فإذا كان الناس يتجنبوك بصفه عامة، حاول معرفة ذلك، ثم حاول تغيير تلك النواحى فى شخصيتك التى تزعج المحيطين بك.

10- ما هو السر فى التعامل مع الناس؟

قال سيجموند فرويد فى القرن العشرين أن كل ما تقوم به ينبع من دافعين: (دافع الجنس والرغبة فى أن تكون من العظام) كما قال أن الشعور بالأهمية من أهم مكونات الشخصية، وبعض الأشخاص يصبحون معاقين لكى يحصلوا على تعاطف وأهتمام الآخرين، وتبين بعض المصادر أن بعض الأشخاص ربما يصبحون مجانين بالفعل كى يجدو فى دنيا أحلام الجنون والشعور بالأهمية. والتعلم يجدوه فى عالم الواقع القاسى حيث قال أن الطريقة الوحيدة للتأثير على الشخص الآخر هى أن تتحدث عما يريده هو، وتبين له كيف يحصل عليه وتذكر ذلك حين تحاول أن تستميل شخصًا ما للقيام بشىء.

وقدم فورد أفضل نصيحة فى فن العلاقات الإنسانية وهى: أن كان هناك سر للنجاح فإن هذا السر يكمن فى القدرة على معرفة وجه نظر الشخص الآخر ورؤية الأشياء من وجهة نظرك ومن وجهة نظر الشخص الآخر معا.

11- ما هو فن التعامل مع الآخرين؟

لكى يكون أسلوب تعاملك مع الآخرين ناجحًا وفعالًا لا بد من إقامة علاقة طيبة مع الذين تتعامل معهم، وأن تتواصل بوضوح، وأن تتجنب المحاباة والتحييز. وهناك كثير من الناس عملهم هو مساعدة الآخرين مثل المدرسين والأطباء وغيرهم وهذا يتطلب إقامة علاقات طيبه.... وأيضًا من فن التعامل إذا علمت أن الشخص الآخر مخطئ وأخبرته بذلك بلفظه فإن ذلك ينقلب بطريقة عكسية وقليل من الناس هم منطقيون فمعظمنا متحازون ومتحاملون ومعظمنا مصابون بأراء مشبعة بالحسد والشك والخوف والغيرة والغرور ومعظم الناس لا يرغبون فى تغير أرائهم بشأن دينهم أو طريقة لبسهم أو حلاقة شعرهم وهكذا، إذا كنت تميل لأخبار الناس أنهم على خطأ فيجب أن يكون ذلك بحذر وهدوء ولباقة.

12- كيف تقيم علاقات طيبة مع الناس؟

كى تقيم علاقات طيبة لا بد أن يراك الناس أثناء قيامك بعملك ولا بد أن يكون بإمكانهم مشاهدتك ـ ولا بد من قيامك بأعمال يحس الناس بقيمتها وفائدتها ويجب أن تصغى إليهم أيضًا. أظهر لهم اهتمامك بمشاكلهم وحاجاتهم ولا بد أن تكون موجودًا حين يحتاجون إليك.

13- ما هو مفتاحك إلى النجاح والسعادة؟

إن كل ما تريده من الحياة شيئين (النجاح والسعادة) كلنا نختلف عن بعضنا لبعض، وقد تكون فكرتك عن النجاح مختلفة عن فكرتى أنا، إلا أن هناك عاملًا كبيرًا واحدًا يتعين علينا جميعًا أن نتعلم كيفية التعامل معه إن كان لنا أن ننجح أو نسعد. وتؤكد الدراسات أنك لو تعلمت كيفية التعامل مع الآخرين فإنك تكون بذلك قد قطعت 85% من طريق النجاح فى أى من الأعمال أو الوظائف أو المهن و99% من طريق السعادة الشخصية.

14- هل وجدت الناس لتبقى؟

نعم وجدت الناس لتبقى وهذه هى الحقيقة، كرهنا ذلك أم أحببناه ـ نحن لا نستطيع ببساطة أن نحقق أى نجاح أو سعادة فى عالمنا الحديث دون أن نضع الناس الآخرين فى حسابنا أبحث عن النجاح فى أى اتجاه وفى أى فرع وستجد أن هناك رجل أو امرأة فمن أتقن موهبة التعامل مع الناس سنجده شخصًا يتمتع بطريقة جيدة للتواصل مع الآخرين.

15- كيف يمكنك خلق الانطباع الأول الجيد؟

هناك طريقة أخرى للتحكم والسيطرة على تصرفاتك ومواقف الآخرين، وهى أن تتذكر أن الانطباع الأول الذى تتركه يميل إلى أن يكون نفس الانطباع الأخير الذى يأخذونه عنا، وأن اللقاء الأول هو ما يشكل النغمة الأساسية، وبدونه يصبح من الصعوبة دفع الشخص الآخر إلى

تغيير فكرته عنك، وقد يترك الكثيرون انطباعًا سيئًا عنهم بلا قصد منهم.... كما يحكم الناس عليك ليس فقط بالقيمة التى تحددها لنفسك، بل بالقيمة التى تضعها للأشياء الآخرى أيضًا مثل وظيفتك وعملك وحتى تنافسك مع الآخرين.

وهناك حكمة تقول «لا تحكم على الآخرين حتى لا يحكم الآخرون عليك» ذلك أنه فى كل مرة نحكم فيها على أحد الأشياء نعطى الآخرين الإشارة للحكم علينا والصداقة لا تتم من تلقاء نفسها، فنحن نقوم «باختيار» أصدقائنا، وسواء كنا واعين أو غير واعين، ويتم اختيارنا لهم على أساس الحاجة والجوع.

16- ما هى الطريقة المفيدة لاجتذاب الناس؟

لكى نجتذب الناس يمكن أن نستخدم طريقة تسمى (أسلوب ثلاثية اكتساب الأصدقاء) وهى:

أ) التقبل: تقبل الآخرين للمرء «فيتامين» فى حد ذاته أننا جميعًا نشعر بالحاجة إلى تقبلنا من الآخرين على حالتنا. إننا نريد ذلك الشخص الذى يمكننا من أن «نسترخى» فى وجوده، ذلك الذى تستطيع معه أن نترك شعرنا على ما هو عليه دون تمشيط وأن نتحرر من وجود أحذيتنا فى أقدامنا. إن القليلين جدًا منا من يمتلكون شجاعة أن يكونوا أنفسهم بالكامل وبصورة طبيعية عند تعاملهم مع العالم الخارجى بصفة عامة، لكننا نحب أن يكون لدينا ذلك الشخص الذى نستطيع فيه أن تكون أنفسنا على طبيعتها معه، وذلك إننا مع مثله يمكن تقبلنا على ما نحن عليه.

ومن المطلوب منك ألا تضيع معايير شخصية صارمة للطريقة التى تعتقد على الآخرين أن يتصرفوا بها، فعليك أن تعطى الطرف الآخر حق أن يكون نفسه، فليس عليك أن تصر على أن يفعل ما تفعل أنت وأن يحب كل شىء تحبه أو تهواه ودعه يتمتع بالاسترخاء عندما يكون معك.

والغرابه الشديدة هى أن أولئك الذين يتقبلون ويحبون الناس على ما هم عليه يتمتعون بأكبر تأثير فى تغير سلوك الأخرين إلى الأفضل. كما قال أحد العلماء «ليس بمقدور أحد أن يقوى إنسان أخر، ولكن بحبك لهذا الإنسان الآخر على ما هو عليه، تستطيع أن تمنحه القوة ويغير نفسه».

ب) القبول: أبحث عن شىء يتوفر فى الآخرين ويحظى بقبولك قد يكون ذلك الشىء بسيطًا أو بلا قيمه كبيرة، لكن عرفة بأنك تقبل فيه هذا الشىء وترضى عنه، وعندما يشعر الطرف الآخر بقبولك العادل ورضاك سوف يعمل على البدء فى التغيير فى سلوكه حتى يتسنى له أن يحظى بقبول تلك الأشياء الإضافية التى زادت والرضا عنه.

جـ) التقدير: أن تقدر الشخص يعنى أن ترفع من قيمته، والعكس هو الحط من القيمة ويجب أن يعرف الآخرين عنك أنك تقدرهم وتقدر قيمتهم، وعاملهم على أساس أن لهم قدرهم

لديك. لا تتركهم فى انتظارك، ووجـه إليـه الشـكر، وتعامـل مـع النـاس بطريقـة متميـزة خاصـة ومتفردة تختصهم وحدهم.

17- كيف لا تكن ملحًا؟

نعرف جميعًا أن هناك من الناس من يلح فى السعى لكسب قبول الآخرين ورضـائهم، وهـو ذلك الصنف من الناس الذى يبذل كل جهـد يسـتطيعه مـن أجـل أن يبـدو جـذبًا ولطيفًـا، بـل والذى لا يتورع من أمتهان نفسه من أجل استثارة مشاعر المـودة فى نفـوس الآخـرين، غـير أننـا نعرف أيضًا أن هذا النوع من الناس بالذات نادرًا. بـل أبـدًا مـا يسـتطيع أن يحظـى بالحـب أو القبول.

18- هل الخوف من الناس يدفعهم بعيدًا عنك؟

يشكل الخوف من أكبر المعوقات فى عملية التعرف بالناس بسرعة والتعامل على أسـاس مـن الود، فإنك لو تخشى ألا يحبك الطرف الآخر فإنك تكمن داخـل قوقعتـك ولـن تسـتطيع النـاس الاقتراب منك ذلك لأنك بعيد عنهم، ولأن مواقفنا معديه لبعض الأمـراض، وأن لهـا تأثيرهـا عـلى الطرف الآخر، فإنهم يبدؤن الانسحاب عنهم أيضًا.

وينصح العلماء بإنه يجب أن تتغلب على خشيتك من أن يقـوم الطـرف الآخـر بصـدك، قـم بالمخاطرة وراهن على أنه سوف يكون ودودًا معك. إنك لن تفوز فى كل مره، إلا أن الأمور تميـل جميعًا إلى أن تكون على صالحك. وعليك أن تتذكر أن معظم الناس يتشوقون إلى الصـداقة كـما تتشوق أنت إليها. إنها تشوق عالمى، وقد تكون أنت السبب فى أن الطرف الآخر لا يظهـر دائمًـا مودته ووده وقد يرجع ذلك إلى خشيته مـن أن تقـوم بـرده وصـده عنـك. لـتكن المبـادرة مـن جانبك ولا تنتظر قليلًا على الصداقة من الطرف الآخر أبدًا بالتحرك الأول والنتيجة أنك ستراه قد بدأ فى التعامل والاهتمام.

19- كيف أصنع المعجزات بابتسامه؟

إذا مر بخاطـرك الشخـص المبتسم أو ذلك النوع من النـاس الذيـن مـــن السهــل التعــرف بهـم وتعرفهـم بالفعـل، فسـوف نجد أنهـم، وبــلا أسـتثاء، مـن كبـار المبتسـمين إن الابتسـامة الحقيقية المخلصة تقـوم مقام السحر فى خلق شعور المودة فى نفوس الآخـرين فى لحظتهـا عـلى الفور.... إن الابتسامة الطيبة الخالصة تقول أشياء عديدة للطرف الآخر أن ما تقوله ليس مجـرد «إننى أحبك وأنى إليك كصديق» ولكنها تقول أيضًا «أننى أحبك وستحبنى أيضًا».

20- ما هى الغلطة الكبرى فى العلاقات الإنسانية وكيفية تجنبها؟

عليك أن تتذكر أن البشر فى داخلهم مخلوقات أنانية، وأن ما يهتمون به أولًا وأخيرًا ودائمًـا هـو أنفسهم وأمورهم من وظائفهم إلى عائلاتهم إلى مسقط رؤوسـهم ومـدنهم الأصـلية، إلى أقطـارهم

وحتى السؤال مثل «من أين جئت» لا يكشف سوى عن اهتمامك بالشخص الآخر وبالتالى تدفعه إلى الاهتمام بك وتذكر أنك كائن بشرى أيضًا وأن الطبيعى لك أن تقع أسر الإغراء فى البدء مباشرة بالتحدث مع نفسك، إنك تريد أن تلمح، وتريد أن تؤثر فى الشخص الآخر، لكن فى الحقيقة ستحظى بتقدير أكبر لدى الطرف الآخر، وإن حولت المحادثة إليه ولم تحولها لك. إنه سيزرع فى نفسه فكرة أرقى عنك وسوف يعدك من الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء كبير.

21- كيف تدفع الآخرين لمساندة أرائك؟

غالبًا ما تحتاج إلى كلمة (نعم) أو (أوكى) أو موافقة شخص أخر لكى يتم الأخذ برأى لنا وتنبيه، وأفضل طريقه فى العالم للحصول على تأييد الطرف الآخر هى أن تقوم بإشراكه فى رأيك وبدلًا من أن تقول له «أود أن توافق على هذا» أو «أود أن يكون قرارك فى صفى» حاول أن تقول لو كنت مكانى كيف يمكنك أن تعرض هذا الرأى وتحظى بالموافقة عليه.

22- كيف يمكن للشكر والثناء أن يطلق الطاقة؟

يعتقد الناس على مر العصور أن للثناء والمدح نوعًا من القوة التى تعمل على المعجزة وقد كتب «شارلز فيلمور» إن كلمات الثناء والامتنان والتعبير عن الشكر تقوم بكل الطرق بالإشعاع بالطاقة واطلاقها. إن بوسعك أن تمدح جسدًا ضعيفًا ليتحول إلى قوة، وأن تمدح قلبًا يملؤه الخوف ليتحول إلى السكينة والثقة، والأعصاب المحطمة إلى ثبات وقوة، والمشروع الفاشل إلى نجاح وازدهار، والنقص والحاجة إلى الكفاية والرضا.... على أنه يبدو أن الكثير لا يعرف كيف يمكن للثناء أن يطلق الطاقة لكن الحقيقة إن هذا الأمر يحدث بالفعل.

23- كيف تنتقد الآخرين دون أن تسبب لهم الحرج؟

فى 95% من الحالات التى تردد فيها للغير «إننى أقول لك ذلك من أجل مصلحتك» فإننا لا نقصد ذلك أن تصدقنا القول إننا نقول لك ذلك من أجل ذاتنا وتدعيمها عن طريق تصيدنا لأحد الأخطاء فيه. إن أكثر الأمور الفاشلة شيوعًا فى العلاقات الإنسانية هى الطريقة التى نحاول بها أو التى تتم أحيانًا بطريقة لا واعية منا والتى تزيد من إحساسنا بالاعتزاز بذاتنا عن طريق التقليل من شأن واعتزاز الطرف الآخر بذاته واحترامه لها. وإن القيام بتصيد أخطاء الغير، والتقليل من شأن الآخرين، والتنكيد عليهم، وتعرية ظهورهم ليست كلها إلا أعراض للاعتزاز الهابط بالنفس أو الاحترام منخفض الدرجة لها.... على أن هناك تلك الأوقات التى يتعين على القائد الناجح أن يوضح فيها الأخطاء، وأن يصحح فيها الأمور لمن يعملون معه، وهو ما يشكل «فنًا» بالفعل وهو الفن الذى يحرص على إتقانه معظم الذين يصبحون قادة فى يوم من الأيام.

24- ما هو الموقف الإيجابى الذى يجلب النجاح معه؟

علينا أن نقول أولًا إن الكثير يتوقف على السبب فى رغبتك فى الانسجام مع الآخرين بصورة أفضل. فإذا كنت ترغب فى تعليم بعض الأساليب على أنها مجرد وسيله (لتفادى) المتاعب أو (التهرب) من الاحتكاك مع الآخرين، فمعنى ذلك أنك تنظر إلى العلاقات الإنسانية من خلال وجهة نظر سلبيه وإنك بذلك لا ينبغى الاعتماد فقط على الأفكار الملحة التى تدور فى ذهنك عن المتاعب والاحتكاكات، مما يعمق لديك الإحساس بصعوبة الانسجام مع الناس ومسايرتهم ويتولد معك أيضًا أن الموقف السلبى من جانبك إنما يعمل على تجريدك من كل حماس أو رغبة فى التحدى من أجل تحسين علاقاتك الإنسانية. إذا كنت تشعر أن العلاقات الإنسانية ليست سوى وسيله للاحتفاظ برغباتك وذاتك فى حاله «كبح» دائم حتى لا تترك للآخرين فرصة القيام بالاعتراض أو التصدى، أو إن كنت تعتقد أن الانسجام مع الآخرين يعنى الوضوح مع كل من هب ودب، والسماح لكل واحد فيهم أن يفعل ما يشاء بالطريقة التى يشاؤها ـ إن بوسع العلاقات الإنسانية أن تجلب إليك كلًا من النجاح والسعادة، وعليك أن تنظر إليها على أنها مهارة، وأنك بصدد القيام باكتسابها وتعلمها ويمكنك تحسين علاقاتك الإنسانية والارتقاء بها.... إن مثل هذه النظرة الإيجابية تقدم لك الدافع للوصول إلى أهدافك المحددة وتحقيق النجاح.

25- كيف يحقق الاتصال الهدف منه؟

يكون الاتصال فعالًا عندما يحقق الهدف منه فعندما تقوم بالاتصال ينبغى أن يكون هدفك واضحًا ومحددًا حتى تستطيع التأثير فى المرسل إليه على اتخاذ قرار معين أو القيام بتصرف ما. وهذه هى بعض النصائح التى تجعل عملية الاتصال التى تقوم بها تحقق الهدف منها:

- ليكن هدفك من الاتصال محددًا وهذا يعنى أن تحدد للمرسل إليه ما ينبغى أن يفعله وما مقدار الجهد الذى ينبغى عليه أن يبذله.
- ليكن هدفك من الاتصال مقبولًا. بمعنى أنه لا ينبغى أن يتعارض الهدف مع قيم ومعتقدات المرسل إليه فكلما كان قبول المرسل إليه للهدف عاليًا كلما كان الاتصال أكثر كفاءة.
- أجعل هدفك ذو نفع وفائدة للفرد، فكلما كان هدفك يحقق نفعًا وفائدة للمرسل إليه كلما كان تفاعله معك أكثر، وتكون الأهداف ذات نفع وفائدة للفرد عندما تمده بمعلومات يكون فى حاجة إليها أو تحقق له نفع مادى أو معنوى أو أدبى.
- لا تجعل أهدافك من الاتصال صعبة ولكن أجعل فيها شيئًا من التحدى (إن أردت أن تطاع فأمر بما يستطاع).

- حدد للمرسل إليه الأسلوب الذى ينبغى أن يعمل به.
- شجع المرسل إليه على توجيه الأسئلة والأستفسار عما قد يكون غير واضح لديه.
- تأكد أن المرسل إليه أستوعب وفهم الهدف من الرسالة.
- أعمل على تنمية الثقة بينك وبين المرسل إليه وكن متعاونًا معه.
- إن الاستماع الجيد يقتضى التوقف عن الكلام وإراحة الآخر وإظهار إنك تريد الاستماع وهناك مشاعر من التعاطف معه.
- ومن مميزات الاتصال الحفاظ على سمة الثقة بالنفس فى التعامل مع الآخرين من خلال احترام الذات وتقديرها.
- ومن مزايا الاتصال الناجح اتباع إستراتيجية (كسر الجليد) من خلال التواصل مع الآخرين والترحيب بالآخر والسؤال بطريقة لبقة.
- ومن آداب الحوار والاتصال الجيد أيضًا عدم الدخول فى الأسئلة الشخصية الفضولية لأنه لا بد أن يكون هناك مسافة بين الآخرين وعدم اقتحام حياته الشخصية.

الفصل السابع

مهارات وفنون الاتصال الفعال والناجح

- مقومات الاتصال الفعال.
- مهارات الاتصال.. وخطواته.
- التواصل الوجدانى.
- مهارات الاتصال الشخصى.
- فنون ومهارات التواصل الفعال.
- فن التعامل والتواصل الجيد مع الآخرين.
- مهارات الوصول إلى الاتصال الناجح.
- بعض العادات التى تقوى الاتصال الفعال.
- بعض العادات التى تدمر عملية التواصل.
- بعض التوصيات التى تساهم فى تحسين مهارات الاتصال.
- نصائح.. وفوائد.
- كلام أغلى من الذهب.
- الخلاصة.

إننا نتوجه تلقائيًّا لنحب أشخاصًا يشبهوننا، ونشعر بالراحة تجاههم، وبالتالى نتواصل معهم بشكل أفضل، ومن ثم يحدث الشىء نفسه من جانبهم وعلى ذلك فإن التواصل الفعال يشمل على التوافق والتواؤم وكل من يتوافر لديهم هذه القدرات يميلون إلى انتهاج تصرفات متشابهة فى كثير من المواقف.

ولتحقيق الفائدة المرجوة علينا أن تعرف أولًا عوامل نجاح أو فشل التواصل، التى تنطوى على المهارة على قدر من الوعى أو «الحساسية» تجاه أنفسنا أو الطرف الآخر؟

ويعتمد مجال التواصل الإنسانى بشكل خاص على مهارات تبدو فى ظاهرها مواهب فطرية، ويمكنك أن تلاحظ ذلك فى مجالات البيع والتفاوض والاستشارات أو المهارات الأخرى التى تظهر خلال عملية الاتصال، غير أن اكتساب هذه المهارات يبدو عملًا بالغ الصعوبة، إلا أن المهارة اللاشعورية مثل أى مهارة أخرى (قيادة السيارة مثلًا) تأتى بالممارسة، ومن ثم فإن تحقيق التواصل المستمر عن طريق ممارسة المعرفة الواعية هى امتلاك مهارات التواصل الناجح.

إن المعرفة الواعية مع امتلاك مهارات التواصل الناجح توفر لك فرص اختيار أفضل جوانب السلوك، سواء من حيث الحساسية أو العاطفة تجاه الآخرين، والتى تسلكها حين تتواجد فى موقف ما، وذلك بدلًا من ترك الأمور للصدفة اعتمادًا على المهارات اللاشعورية التى قد يتاح لها أو لا يتاح لها الظهور، والتى قد لا تكون مناسبة للموقف وتنطوى على قدر من الوعى أو «الحساسية» تجاه نفسك أو الطرف الآخر، ومثلما يحدث فى قيادة السيارات يمكنك اتباع العادات السليمة لتحل محل العادات السيئة، وقد تتصور للحظة أنك ستفقد مهارات معينة وسيقل مستواك، ولكن على المدى الطويل سيتميز أداؤك بفعَّالية أكبر.

مقومات الاتصال الفعال

لا يتحقق نجاح الاتصال بمجرد وضوح الهدف من الاتصالات وتوفر الطرق والوسائل المختلفة لإرسال واستقبال المعلومات.. ولكن هناك بعض المقومات التى تساعد على نجاحه نوجز أهمها فيما يلى:

1- توفر مهارات الاتصال: الاتصال عملية تحتاج إلى اكتساب المهارات اللازمة لتحقيق

الفعَّالية والنجاح للقائمين به، والعمل على تنمية هذه المهارات بحيث يستطيع المشارك فى عملية الاتصال من التعبير الواضح والدقيق عن مشاعره أو استيعاب ما يقوله الآخرين.

2- الوضوح والتناسق المعرفى: تتحقق فعَّالية عملية الاتصال عندما يكون الأفراد المشاركون فيها على درجة عالية من الوعى بمكوناتها ومقوماتها وأهدافها.
3- القدرة على مقاومة المؤثرات الخارجية والذاتية: تمثل القدرة الداخلية للأفراد فى مقاومة الاستجابة للمؤثرات الخارجية أهمية كبيرة فى فعَّالية الاتصال فالاستجابة للمؤثرات الخارجية يعنى استسلام الفرد لهذه المؤثرات.
4- تنشيط السلوك الاتصالى: الاتصال ظاهرة اجتماعية ونفسية، ويقف وراء الاتصال قوى محركة وموجهة لتنشيط عمليات التبادل المعرفى بين طرفى عملية الاتصال.
5- بيئة الاتصال: يؤثر المناخ النفسى والاجتماعى الذى يسود بين الأطراف التى يتم بينها الاتصال على مدى دقة إدراكهم للمعارف والاتجاهات.

وعملية الاتصال يمكن أن تكون سببًا ونتيجة للمناخ الاجتماعى، فالجماعة تمثل بيئة اتصالية اجتماعية، يتلوث مناخها بعوامل نفسية مثل الشعور بالخوف وعدم الأمان والتعصب ويكون ذلك سببًا فى سوء عملية الاتصال.

مهارات الاتصال وخطواته

ذكرنا سلفًا أن الاتصال هو عملية المشاركة فى المعرفة ونقلها وقد يشارك الشخص ببعض المعلومات أو الأفكار والمشاعر، وتتم المشاركة بين الناس الذين يستخدمون رموز وعلامات معينة متفق عليها فيما بينهم. وتعتبر اللغة من أهم الرموز المتفق عليها فى الاتصال وبالإضافة إلى اللغة فهناك العديد من الوسائل الأخرى التى ترمز للاتصال مثل الأرقام، الجداول، الرسوم البيانية والهندسية ولغة الجسم (المصافحة والإيماءات) وإشارات الدخان. والموسيقى الهادفة المعبرة وعلامات الرموز والطرق، وقد تتعلق حالة الاتصال بأشياء يتخيلها الإنسان ويرغب فى أن يشارك الآخرين فيها، فالإجابة عن سؤال معين قد تعطى الكثير من الظروف والملابسات التى يتم فيها الاتصال وفيما يلى بعض الأمثلة للمهارات التى يحتاجها المسئول عن الاتصال فى اتصالاته اليومية.

1- المهارة فى استخدام الكلمات والتخاطب وتشمل:

- التحديد الشفهى لحقائق الموقف بوضوح ودون غموض.
- تقديم المشورة والتوجيه للآخرين شفهيًّا بطريقة غير رسمية.

- المناقشة الهادئة الهادفة للمشكلات مع الآخرين.

2- المهارة فى تقديم المعلومات كتابيًا وتشمل:

- إعداد مسودة بعناصر الموضوع.
- عرض الموضوع بطريقة منظمة متكاملة.
- عرض الرسوم التوضيحية والإحصاءات المتعلقة بالموضوع بدقة.

3- المهارة فى استقبال المعلومات من مصادرها العديدة وتشمل:

- التعرف على الأجزاء المترابطة ذات الصلة الوثيقة من خلال المادة المكتوبة.
- قياس مدى دقة الأرقام والإحصاءات باستخدام الوسائل المعنية بذلك.
- الإشارة بدقة إلى المعلومات المقنعة وعرضها فى شكل جداول أو رسم بيانى.
- كما يمكن تلخيص خطوات عملية الاتصال فى الآتى «من يقول؟ وماذا يقول؟ وفى أى طريق يسلك؟ وإلى من؟ وبأى أثر؟».

والعناصر الأساسية فى هذه العملية هى: الناس الذين يرسلون ويستقبلون، والوسيلة المستخدمة والرسالة المنقولة، والتأثير متضمن فى هذه العناصر الثلاثة ويمثل هدف الاتصال.... وعندما يتصل الفرد «أ» بالفرد «ب» فإن عملية الاتصال تتضمن ست خطوات كما وردت فى أحد المراجع هى:

التمثيل العقلى ـ الترميز ـ الانتقال ـ الاستقبال ـ التفسير ـ الفعل (الاستجابة).

1- التمثيل العقلى ـ Ideation:

هذه أول الخطوات التى يقوم بها المرسل، ليبتكر فكرة أو يختار حقيقة معينة كأساس للاتصال، وهذا هو محتوى الاتصال وأساس الرسالة التى يتضمنها، إذ يجب أن يكون لدى المرسل فكرة معينة يود أن يعبر عنها. ويتقرر التمثيل العقلى من خلال الخبرات السابقة للمرسل وقدراته وأهدافه التى يرغب التعبير عنها وشعار هذه الخطوة «لا تبدأ الحديث حتى تسبقه بالتفكير».

2- الترميز ـ Encoding:

ويقصد به تنظيم الأفكار على هيئة سلسلة من الرموز التى يشعر المرسل بضرورة الاتصال بواسطتها بالمستقبل، وفى هذه المرحلة ينتقى المرسل الوسيلة الملائمة للاتصال حتى يختار الرمز المناسب لها، فالبرقية أو التلكس مثلًا تختلف فى أسلوبها عن النشرة المكتوبة، كما يختلف كلاهما عن المناقشة أو المحادثة الشفهية.

3- الانتقال ـ Transmission:

يختار المرسل طريقًا معينًا لنقل رسالته إلى المستقبل مستخدمًا الوسيلة الملائمة، مع التحديد الدقيق للوقت المناسب للإرسال. بحيث تسترعى الرسالة اهتمام المستقبل. وعند استخدام المقابلة الشخصية يراعى الابتعاد عن كل ما يشتت التفكير.

4- الاستقبال ـ Receiving:

يوجه المرسل الرسالة إلى المستقبل حيث يتلقاها فى الوقت والمكان والظروف الملائمة. وإذا كانت الرسالة شفهية فينبغى أن يكون المستقبل منصتًا جيدًا وإلا ضاعت الرسالة ولا تؤدى غرضها.

5- التفسير (فك الرموز) ـ Decoding:

يستجلى المستقبل رموز الرسالة التى تلقاها ويتفهمها، وإذا كان المستقبل ذكيًا ومتعاونًا فإنه يحاول أن يستخلص من الرسالة المعانى التى قصدها المرسل، وعلى أى الحالات، لا يستطيع أن مرسل أن يدخل فى قرارة نفس المستقبل، وعلى ذلك فإن مدركات كليهما قد تختلف، ولن يتطابق المعنى الذى استخلص المستقبل من هذه الرسالة مع ما يقصده المرسل تمامًا إلا عند المواجهة الفعلية بين الاثنين.

6- الفعل/ الاستجابة ـ Action/ Response:

الخطوة الأخيرة هى الفعل أو الاستجابة التى يقوم بها المستقبل نحو الرسالة التى تلقاها. فقد يخزن المعلومات فى ذاكرته، أو يسجلها فى الملفات، أو يسأل عن المزيد من المعلومات. أو يقوم بتنفيذ إجراءات معينة. أو قد يرفض الرسالة أو يتركها جانبًا، وطالما أن المستقبل قد فسر رموز الرسالة فإنه سيقوم بنوع معين من الاستجابة دون شك. وكلما تيسر فمن الأفضل أن يقوم بنوع من التفاعل مع المرسل، كى يحدث نوع من الاتصال المزدوج. وبانتهاء هذه الخطوة تستكمل حلقات عملية الاتصال.

- وهناك من قسم مهارات الاتصال الأساسية وخطواته كما يلى:

أولاً: تحديد الهدف من الاتصال:

على الرغم من أن هذه المهارة من أهم مهارات الاتصال إلا أنها لا تلقى الاهتمام اللازم فمن الواضح أن القائم بالاتصال سواء أكان شفهيًا أو كتابيًا يعرف ما يريد أن يقوله أن يكتبه، وعدم القدرة على الاتصال تظهر فى شكل الاختيار السىء للكلمات التى تعبر عن الرسالة، وهنا تبدو المشكلة فى أن الشخص لم يكون فكرة واضحة فى ذهنه عن قصده ونواياه مما يريد أن يقول أو

يكتب. أن توضيح هذه المقاصد والنوايا تتضمن التساؤل الشخصى. أى أن يسأل الشخص نفسه ما الذى أريد تحقيقه أو الوصول إليه من خلال الاتصال ويشمل أسئلة أخرى أهمها ما يلى:

1- هل ترغب فى توصيل معلومات؟ وإن كان الأمر كذلك فعليك أن تقرر:

- ما الذى تشير إليه المعلومات بدقة ـ نوعية المعلومات ـ كمية المعلومات والقدر اللازم من المعلومات.

2- هل تريد من شخص ما أن يقوم بعمل معين؟ وإذا كان هذا ما تريد فعليك أن تقرر:

- ما العمل أو الفعل الذى أريده؟ الطريقة التى يؤدى بها ذلك.
- وقد يكون الفعل معقد أى يتضمن حلقات متتالية من الأفعال وفى هذه الحالة:
- (مراجعة الطريقة التى يتم بها إجراء كل فعل - مراجعة تسلسل الأفعال بالطريقة الجيدة).

3- هل ترغب فى التأثير على رأى الطرف الآخر ووجهة نظره فى الموضوع، عن طريق المناقشة والإقناع؟ إذا كان الأمر كذلك؟ فعليك القيام بالآتى:

- إعداد قائمة بالمناقشات التى تؤيد وجهة نظرك فى الموضوع.
- إعداد قائمة بالاعتراضات التى تتوقع أن تواجهها بخصوص الموضوع.
- ضع فى اعتبارك الشخص الذى سيستقبل الرسالة ثم قرر أى المناقشات والاعتراضات سيكون أكثر تأثيرًا عليه.

4- هل ترغب فى التأثير على مشاعر الآخرين؟

وتعد هذه أول خطوة إذ يجب على القائم بعملية الاتصال أن يحدد الهدف من عملية الاتصال. فقد يكون الهدف توضيح وتفسير حقائق للناس أو تحسين معلومات أو خبرات سبق اكتسابها، أو تكوين اتجاهات فكرية أو تنمية عادات مرغوبة.... وترجع أهمية هذه الخطوة فى الآتى:

- تحديد الهدف من الاتصال يساعد على تحديد نوعية الأفراد أو الجماهير المطلوب الاتصال بهم، وكذلك تحدى نوع المعلومات والمهارات التى يمكن تزويدهم بها وكذلك تحديد اختيار الوسيلة المناسبة لتحقيق هذا الهدف.
- تحديد الهدف يساعد فى تقييم عملية الاتصال. إذ أن عملية التقييم هى عمليات مقارنة بين الأهداف المتوقعة والأهداف الفعلية التى تم تحقيقهم وفى غيبة هذه الأهداف يصعب تقييم عملية الاتصال.

ثانيًا: التعرف على هوية الشخص الذى يستقبل الرسالة:

أى تحديد الأفراد والجماعات المطلوب الاتصال بهم (المستقبل).. والهدف من مناقشة هذه المهارة هو تنمية قدرتك للتعرف على شخصية مستقبل رسالتك. فمن خلال حياتك العملية قد مارست الكثير من المواقف التى تعرفت فيها على خواص مستمعيك لما يؤثر على رسالتك. لو تصورنا أنك واجهت مواقف مع طفل فى السادسة. ووالدك وأحد الأصدقاء فالموضوع الذى تتحدث عنه واحدًا لا يختلف فى كل الحالات، ولكن هل الرسالة التى تنقلها إلى كل منهم واحدة فى كل الحالات؟ فالمعلومات تتغير والكلمات المستخدمة تختلف من مستمع لآخر. فالموقف يتحكم فيه عوامل السن، التعلم، الخبرة، المعرفة، المركز الوظيفى، المكانة الاجتماعية للمستمع... هذه كلها عوامل توضع فى الاعتبار قبل توجيه الرسالة لشخص ما بالإضافة إلى مدى اهتمام الشخص بالرسالة واستجاباته لك.

ثالثًا: تقديم الرسالة بطريقة منظمة:

قد تكون هناك رسالة بسيطة أو قصيرة جدًا ولكن الكثير من الأشياء التى نريد قولها معقدة. وتنشأ المشكلة عادة عن كيفية تسلسل الأفكار استعدادًا لتقديمها، أو بشأن المعلومات التى تلبى حاجات الآخرين ويمكن القيام بذلك بطرق متعددة:

1- وفقًا لتسلسل الأفكار (الأحداث): أن تقديم المعلومات وفقًا لتسلسل الأحداث له أهمية عندما تعتمد النتائج على اتباع خطوات محددة وهذا ما يحدث عند إجراء التجارب أو إجراء اختبار معين.

2- بترتيب تصاعدى أو تنازلى لدرجة الأهمية: يحدث أحيانًا أن تقدم الأسباب المرجحة للقيام بعمل واجب معين مرتبًا حسب تأثيرها على أداء هذا الواجب وتقدم عادة أقوى لأسباب فى البداية أو قد تعكس الآية وتقدم الأسباب قليلة الأهمية فى البداية.

رابعًا: تحديد الأفراد والجماعات المطلوب الاتصال بهم (المستقبل):

وهذه الخطوة لها أهميتها إذ تتضمن تحديد المستقبلين المطلوب الاتصال بهم ودراسة خصائصهم، حيث أن عملية الاتصال تبدأ من حيث المستوى الذى يكون عليه المستقبلين للرسالة كما أن فهم المستقبلين وخصائصهم يساعد على الاختيار للوسيلة المناسبة للاتصال بهم.

خامسًا: الاختيار للوسيلة المناسبة:

ويجب أن تتفق الوسيلة مع المستقبلين من حيث خبراتهم السابقة عن الموضوع ومحتويات الرسالة التى تحملها الوسيلة وارتباطها بمستوى المستقبلين فالوسيلة التى تتناسب مع المتعلمين قد لا تتناسب مع الأميين كما أن الوسيلة التى تناسب الأفراد قد لا تناسب الجماعات. لذلك فإن

اختيار الوسيلة يرتبط بنسب المستقبلين ومستواهم التعليمى وحجمهم كما يجب عند اختيار الوسيلة أن تكون متاحة ومتوفرة وأن تكون فى ضوء الموارد والإمكانات المتاحة وأن يتوفر الخبرات والفنيين القادرين على استخدام هذه الوسيلة.

سادسًا: تنفيذ عملية الاتصال:

فى هذه الخطوة يقوم المرسل بالاتصال بالمستقبلين باستخدام الوسيلة التى يتم اختيارها فى التوقيت الزمنى الذى تم تحديده لإجراء عملية الاتصال، ويبدأ المرسل اتصاله بالمستقبلين بإثارة اهتمامهم وتشويقهم إلى موضوع الاتصال ثم التدرج معهم بحسب قدرتهم على استيعاب الرسالة ومساعدة المستقبلين على ربط الأفكار والمعلومات أو الخبرات مع بعضها البعض على أن يتم الاتصال من عنصر إلى عنصر بطريقة تدريجية وبشكل مترابط مع بلورة الموضوع فى نهاية الاتصال ضمانًا لاستمرار ربط الأفكار بعضها ببعض.

سابعًا: المتابعة والتقويم:

من خلال المتابعة يمكن التأكد من أن خطة عملية الاتصال تسير وفق الخطوات التى تم تحديدها سلفًا والتغلب على الصعوبات التى تقابل عملية التعقيب وأن يعقب ذلك تقييم عملية الاتصال لقياس مدى نجاح عملية الاتصال نحو تحقيق الهدف.

التواصل الوجدانى

إن الوصول إلى عقول الناس أمر قد يبدو سهلًا إذا كان لديك أفكار منطقية أو أفكار جديدة تعود بالفائدة عليهم.... ومواجهة الناس قد تبدو سهلة إذا كنت صاحب حق وفى الحقيقة الأمر ليس سهلًا.

إن الصلة الإنسانية لا تعتمد على المنطق أو على الحسابات الذهنية بل هى صلة وجدانية بالدرجة الأولى. هكذا الإنسان يجب أن يكره قبل أن يفكر يميل أو يبتعد قبل أن يستكشف الحقائق. هكذا الإنسان فى علاقته بالإنسان الآخر أما أن يتقبله أو لا، ولذا إذا أردت أن تتواصل بفعَّالية مع الناس عليك أن تجد طريقًا إلى وجدانهم والطريق إلى وجدان الناس سهل إذا كنت تملك هذه الموهبة أى موهبة اقتحام القلوب والوصول منها إلى الأذهان.

إن موهبة النقر الرقيق إلى الأبواب تتفتح أمامك على مصراعيها للنجاح مع الناس وهذا من خلال التواصل الوجدانى معهم.... وهذا الاتصال أو التواصل الوجدانى يقوم على أربع محاور:

1- تفهم لوجدان الغير وتقدير لرؤيتهم: من أهم عناصر التواصل الوجدانى أن تفهم مشاعر الآخرين وأن تحس بهم وأن تقف على انفعاله وأن تضع نفسك مكانه وأن

تـرى من زاويته وبدون ذلك لن تسـتطيع الوصـول إلى عقلـه والتفـاوض معـه والتـأثير عليه.

2- التفاعل والإنصات: الإنصات فعل إيجابى ومؤثر. والإنصات الصحيح الفعـال هـو عطـاء كامل، والإنصات لا بد أن يصاحبه انفعال أى أن ما أسمعه منك يحركنـى.... والإنصـات الصحيح معناه أنك تهمنى جدًّا أو على الأقل يهمنى أمرك فالاهتمام هـو الـذى يخلـق معنى لتواصلنا والاهتمام يكون فى البداية عن طريق الإنصات الإيجابى الواعى المخلـص ثم عن طريق الفعل لكى تتواصل وجدانيًّا انصت بإخلاص فالإنصات ينقل معنى مـثلما تفعل الكلمات.

3- تعاطف ومشاركة وجدانية: قمة ارتباط إنسان بإنسان تتحقق إذا كـان هنـاك مشـاركة وجدانية أى زوال الحـدود والفواصـل، والتعـاطف درجـة والمشـاركة الوجدانيـة درجـة أعلى.... التعاطف: معناه أنى أشعر من أجلك.. أما المشاركة: أمر صـعب ومجهـد ولكنـه مقصور على من تحب والأقرباء.

4- كياسة فى استجابات الغير: نحن هنا لا نتحدث عن الأخذ والعطـاء ذلـك القـانون الأذلى والقديم قدم الحياة، ولكن نتحدث عن نوعية خاصة من البشر لديها شعور يسمح لهـا بالإحساس الدقيق والسريع لاحتياجات الطرف الآخر ونحـن نريـدك أن تبـادر بتقـديم المساعدة من باب الواجب، والحب مـن بـاب إنسـانيتك ومـن بـاب مشـاركتك للنـاس وتعاطفك معهم.. أن ذلك يساعد على خلق رابطة متينـة بينـك وبـين النـاس ويجعلـك مصدرًا للسرور ومصدرًا للثقة.

وعن طريق الإنصات والتفكير وصياغة أفكارك قبل التحدث يمكنـك أن تحقـق فعَّاليـة أكـبر من خلال القيام بدورك كمتحدث لبق وذلك على النحو التالى:

- فكر قبل أن تتكلم. - حدد رسالتك.
- ادخل فى صلب الموضوع مباشرة عندئذ سيكون من السهل على المسـتمع أن يتـذكر مـا قلته.
- حدد النتائج التى تهدف إليها من حديثك. - كف عن الكلام واستمع.
- التحلى بقوة الإقناع فإن معظم ما تقوله يعد محاولة لإقناع الطرف الآخر بتقبل وجهـة نظرنا.
- لتكن لديك خلفية مسبوقة عن شخصية من ستتحدث معهم.
- خطط مسبقًا لما تريد قوله وتحقيقه لتكوين شبكة تواصل ناجحة.

- يجب أن يكون الحديث مثل مباراة التنس حيث يكون لكل شخص دور فى الإرسال والاستقبال لذا ففن الحديث الحقيقى يتمثل فى الحديث والإنصات معًا.. وذلك من خلال الآتى:

1- دع للطرف الآخر فى المحادثة فرصة التحدث.
2- احترم وجهة نظر من تحدثه.
3- ركز على المحادثة فإن التفكير فيما ستقوله بدلًا من الإنصات الفعلى سينتج عنه إغفالك لبعض المعلومات المهمة.
4- ساعد الآخرين على حل مشكلاتهم بأن تتحلى بالصبر على الإنصات عليهم ولا تنسى أن لديهم القدرة على حل مشكلاتهم بأنفسهم.

- فكر قبل أن تتكلم.
- إذا ركزت انتباهك فيما ستقوله فتزداد فرصتك لإقناع الشخص الآخر بوجهة نطرك، وفى الوقت نفسه ستتقلص فرص الوقوع فى الأخطاء.
- توقف قليلًا وفكر وتأمل فيما تريد قوله.
- اختر الكلمات المناسبة التى تعبر عن رسالتك بوضوح.
- حدد النبرة التى تريد التحدث بها.
- حدد النتيجة التى ترغب فى تحقيقها من تجاذب أطراف الحديث مع الآخرين.
- تعرف على طبيعة مستمعيك إذ أمكن، وجهة نظرهم ومستوى تفهمهم لمحور النقاش.
- ضع رسالتك بأسلوب يسهل فهمه.

مهارات الاتصال الشخصى

ورد فى أحد المراجع أن هناك عددًا من مهارات الاتصال الشخصى.. سوف نستعرض أهمها خلال العرض التالى:

المهارات الأولى: اتصال العين:

الهدف السلوكى:

يقول رالف والدو إيموسون/ العين يمكن أن تهدد كما تهدد ببندقية معبأة ومصوبة أو يمكن أن تهين كالركل والرفس. أما إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة فإنه يمكنها بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب ينبض بكل بهجة.

- كيف تحسن اتصالك بالعين؟ اتصال العين هو المهارة الأكثر تـأثيرًا بـين تأثيراتـك الشخصـية المتعددة، عيونك هى الجزء الوحيد من جهازك العصبى المركـزى الـذى يـرتبط بالشـخص الآخـر بشكل مباشر، وللاتصال بالعين آثار ثلاثة: (الألفة، التخويف، المشاركة).

الألفة أو التخويف تنتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة من عشر ثوانى إلى دقيقة.

أما المشاركة وهى التى تشكل أكثر من 90% من اتصالنا الشـخصى خاصـة فى مجـال العمـل فإنها تستدعى أن تنظر إلى الشخص الذى تتحدث معه من خمـس إلى عشر ثـوانى قبـل تحويـل النظر عنه إلى مكان آخر وهذا هو الطبيعى إن كنت تتكلم مع شخص أو ألف شخص.... ولكـن احذر من:

1- أن تنظر إلى أى شخص وفى كل جانب إلا مستمعك فإن ذلك يضيع مصداقيتك ويبعث على التوتر وعدم الطمأنينه.

2- إن تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر فإنك بهذا الفعل تقول لا أريد أن أكون هنـا أو لا أريد أن أسمع هذا وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعيك ويشاطرونك عـدم رغبـتهم فى الاستماع إليك.

3- أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معـين عنـدما تخاطـب مجموعـة كبـيرة بـل تنقـل عينك إلى كل اتجاه واعط خمس ثوانى مثلًا من التركيز فى كل اتجاه.

المهارة الثانية: مهارة الوضع والحركة:

تعلم أن تقف منتصبًا وتتحرك بصورة طبيعية وسهلة. يجـب أن تكـون قـادرًا عـلى تصـحيح الاتجاه العام الذى يرتخى فيه الجزء الأعلى من الجسـم. فعنـد قيامـك بعمليـة الاتصـال يكـون الوضع أكثر فعالية عندما تكون مرنًا، لا أن تكون مغلقًا فى وضعية متوترة هذا ينطبق عـلى كـل الملامح والحركات وينطبق أكثر على الساق والقدم؟

- الثقة تظهر عادة من خلال الوضعية الممتازة.

- أن الطريقة التى تظهر بها نفسك جسميًا يمكن أن تعكـس كيـف تظهـر نفسـك عقليًـا والطريقة التى تنظر بها إلى نفسك هى عادة الانطباع الذى يكونه عنك الآخرون.

- قف منتصبًا: مظهر الجزء العلوى من جسمك يـدل عـلى رأيـك فى نفسـك هـذا الحكـم ليس فى كل الأحوال لكن على الأقل هـذا هـو رأى الآخـرين فيـك حتـى تتكـون لـديهم معلومات أخرى كافية لتغير هذا الرأى.

- راقب الجزء الأسفل من جسمك. عنـدما تتحـدث إلى الآخـرين فقـد تقلـل مـن تـأثيرك

بسبب الطريقة التى تقف بها، وقد تحول طاقة اتصالك الشخصى بعيدًا عن مستمعيك من خلال لغة الجسم غير الملائمة.

– ومن أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئة هى:

1- التراجع إلى الخف.

2- الميل من جنب إلى جنب أو الاعتماد على رجل والتحول إلى الرجل الآخرى.

- عندما تتحدث إلى الآخرين، تحرك فى أرجاء المكان ـ أخرج من خلف طاولة الحديث أو المناقشة حتى لو كنت فى وضع رسمى ـ هذا سيزيل الحواجز بينك وبين الآخرين حرك يديك وذراعيك وتحرك يمنة ويسرة ـ لا تبالغ فى ذلك بل تحرك ضمن مستوى طاقتك الطبيعية.

- وليست هناك طريقة صحيحة أو طريقة خاطئة للوقوف أو التحرك لكن هناك مفاهيم مفيدة تنفع فى هذا السياق ومن هذه المفاهيم مفهومان هما.

* الوقوف منتصبًا. * الميل بوزنك إلى الإمام.

المهارة الثالثة: ملامح وتعابير الوجه:

الهدف السلوكى/ أن تتعلم أن نكون مستريحين وطبيعيين عندما نتكلم إننا أحيانًا لا نعرف عن قياداتنا الكثير أو من أساتذتنا ولذلك تجدنا نراقبهم بشكل متقطع ونمعن النظر فى ملامح وتعابير وجوههم لنستنتج من بعض الإشارات وردود الأفعال بعض الانطباعات الأولية ونبنى عليها حكمًا على شخصية هذا الأستاذ أو ذاك. إذا فنحن نعتمد على حدسنا وعلى مقدرتهم فى قليل من الوقت على عرض الصفات التى تعجبنا ونحترمها.

ولكى تكون فعالًا فى الاتصال الشخصى:

1- يجب أن تكون يداك وذراعيك مستريحة وطبيعية بجانبك.

2- يجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطًا.

3- يجب أن تتعلم أن تبتسم تحت الضغوط النفسية بالطريقة نفسها التى تكون فيها ابتسامتك طبيعية فى الظروف العادية.

وهناك عدة طرق يمكن من خلالها أن تضمن ملامح وجه أفضل:

1- اكتشف كيف تنظر إلى الآخرين عندما تكون تحت ضغوط واجعل هذا فى مستوى الوعى لديك وأن تعرف الشىء الطبيعى والشىء غير الطبيعى والفرق بينهما.

2- كلنا لديه (إشارات عصبية) تجعل الواحد منا يذهب بيديه هنا وهناك عندما نتكلم وليس أمامنا أو بجانبنا أى شىء نمسك به.

3- ابتسم بغض النظر عن الفئة التى أنت فيها.. وأن تكون مبتهجًا فى وجهك وإيماءاتك.
- الناس ثلاثة أصناف:

- وجوه بطبعها منفتحة ومبتسمة.
- وجوه محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامة إلى نظرة حارة وحادة.
- وجوه جادة وحارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون.

أكتشف من أى هذه الأنواع أنت؟

- فإن كنت من الصنف الأول فأنك ستكون متميزًا فى اتصالك من الآخرين.
- إذا كنت من الصنف الثانى وتستطيع أن تتغير بسهولة من وجه مبتسم إلى وجه جدى فإنك تتمتع بمرونة جيدة.
- وإذا كنت من الصنف الثالث فيجب أن تهتم بالأمر وتعمل بجد فى هذا المجال لتحسين قدرتك على الاتصال فمن المحتمل أن تبتسم من الداخل ولكن وجهك يعكس كآبة من الخارج ـ وهذه الكآبة هى طريقتك فى الاتصال بالآخرين، إن ما يدركه الآخرين فى الظاهر هو الحقيقة بالنسبة لهم.

الخلاصة: إن إشاراتك خصوصًا تعابير وجهك ستظهر إنك متفتح أو قريب أو منغلقة.

وللتدريب على هذه المهارة ـ اكتب أنماطًا ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك للإشارات وتعابير الوجه التى تريد تعديلها أو تعزيزها أو التخلص منها.. ثم حاول تغييرها أو تعزيزها مع الوقت.

المهارة الرابعة: اللبس والمظهر:

الهدف السلوكى أن تلبس وتتزين وتظهر بمظهر لائق لنفسك وللبيئة التى أنت فيها.

يجب أن تعلم إن الانطباع الذى تتركه لدى الآخرين فى أول مقابلة لا يمكن تكراره حيث تتكون لدينا انطباعات أنية واضحة عن الناس خلال الثوانى الخمس الأولى التى تراهم فيها.

ويؤكد الخبراء إننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين فى المائة من انطباعنا (السلبى أو الإيجابى) إلى الانطباع الذى تكون فى الثوانى الخمس الأولى. وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس، لذلك من الضرورى أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التى تحملها ملابسنا إن العشر بالمائة غير المغطاة من جسمنا هى فى العادة وجوهنا وأحيانا غطاء الرأس وهذه العشر بالمائة الأكثر أهمية من كل الجسم لأنها المكان أو المنطقة التى ينظر إليها الناس.. ولا شك أن الانطباع الذى يستقبله الآخرون يتأثر كثيرًا بأسلوب الزينة الذى نزين به أنفسنا.

المهارة الخامسة: الصوت والتنوع الصوتى:

الهدف السلوكى: أن تتعلم كيف تستعمل صوتك بطريقة ثرية ومثيرة.

مهارة تحسين صوتك والتنوع الصوتى:

صوتك: هو الوسيلة الرئيسية التى تحمل رسالتك إنه مثل وسيلة النقل.. حيث أن صوتك رسول الحيوية والطاقة.. يجب أن ينقل صوتك بشكل الإثارة والحماس اللتان تشعر بهما. أغلبنا يصبح بشكل سريع حبيسًا لأنماط عاداته الصوتية التى من الصعب تغييرها.. بينما فى الحقيقة أنه يمكن أن نغير عاداتنا ونتعلم عادات جديدة. نغمتك الصوتية ونوعيتها تشكل 84% من رسالتك كما أشار إلى ذلك أحد العلماء فى دراسته.... بمعنى آخر إن نغمة حبالك الصوتية والرنين والإلقاء تشكل 84% من المصداقية التى تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك كأن تكون تتحدث على الهاتف مثلًا.

أصوات الكلمة الواحدة: الخصائص الدقيقة للصوت أكبر أثرًا مما نعتقد. ويمكننا أن نقرأ الكثير من أمزجة الناس وحالاتهم النفسية من النغمة الصوتية على الهاتف خلال الثوانى الأولى القليلة.

سمات الصوت الأربع: المكونات الأربع التى تكون تعبيرك الصوتى هى:

1- الاسترخاء 2- طريقة التنفس. 3- الإلقاء 4- تأكيد المقاطع.

وكل مكون من هذه المكونات يمكن تعديله من خلال التدريبات لتوسيع تأثيرك الصوتى.

استعمل التنوع الصوتى:

التنوع الصوتى وسيلة عظيمة تجعل الناس مهتمين بما يسمعون ومنشغلين به.

حاول التدريب على تسجيل صوتك بآلة تسجيل، سجل بصوت مرتفع وآخر منخفض وحاول أن تنوع فى الحديث.

هذا التدريب سيجعلك تدرك رتابة الصوت ويساعدك على تطوير عادة التنوع فى صوتك.

المهارة السادسة: اللغة غير المنطوقة (وقفات، كلمات):

الهدف السلوكى: استعمال لغة واضحة وملائمة مع مستمعيك بوقفات مخطط لها مبتعدًا عن الأساليب المفرغة من معناها أو الأصوات التى لا معنى لها.

تحسين استعمال اللغة: إضافة الوقفات المناسبة والتخلص من الأصوات التى لا معنى لها.

تتكون اللغة من الكلمات المفهومة والأصوات غير المفهومة، ويكون تواصل الناس أفضل عند قدرتهم على اختيار الكلمات الصحيحة، ويتطلب ذلك استخدام مفردات غنية ملائمة

للسياق، ولا ينبغى أن يتحدث أحدنا إلى طفل بنفس الطريقة إلى يتحدث بها إلى مجموعة من العلماء، مثلًا الكلمات غير المفهومة حواجز تقف فى وجه الاتصال الفعال الواضح، والوقفات عنصر مكمل للغة، فكيف يتم توظيفها التوظيف الجيد؟

المتحدث البارع يستعمل وقفات طبيعية بين الجمل، والخطباء البارزون يتوقفون أحيانًا ويختارون أماكن الوقفات بعناية للتأثير فى مستمعيهم.

الوقفة أداة مهمة: نعم تستطيع أن تتوقف طبيعيًّا لمدة تمتد من ثلاث إلى أربع ثوانى حتى فى منتصف الجملة، لكن المشكلة هى أننا غير معتادين عليها وعندما نقوم بها فإن الوقفة التى تكون من ثلاث أو أربع ثوانى تبدو مثل عشرين ثانية فى عقولنا.

- إذًا حاولت أن تمارس وقفات طبيعية ثم فكرت فى نتيجة هذه الوقفات، حاول المبالغة فى الوقفات فى التمرين وستجد أنك ستوظف الوقفات بشكل أفضل فى محادثاتك الطبيعية.

- تخلص من الأساليب والأصوات التى لا معنى لها أو غير مفهومة وأبدلها بالوقفات.

- بقى لنا أن نتخلص من الأساليب غير المرغوبة والزائدة عن الحاجة والتى تمثل حواجز.

فنون ومهارات التواصل الفعال

أن التواصل الفعال يتكون من عدة مهارات يجب أن تتوافر فى الفرد لكى ينتج عنه تواصل فعال مع الآخرين فعليه أن يحاول دائمًا أن يعمل فى الإطار العام لنتائجه المستهدفه من اتصاله (وما يريد بالتحديد من هذا الموقف أو المقابلة أو اللقاء أو المحاضرة أو أى تفاعل إنسانى آخر) وفى الوقت نفسه يجب أن تتماشى أهدافه مع العناصر لإعداد النتائج، وهذا يتضمن الحرص على تحقيق مصالحة.

- إن التواصل الفعال يسهم بصورة كبيرة فى نجاح الفرد وفى عمله وتخصصه بل يسهم فى تطور شخصيته وباختياره وممارساته للمهارات التى يتعلمها سيتمكن من تحسين صياغة وتحديد نتائجه المستهدفة وزيادة فرص نجاحاته فى المجالات المختلفة.

- إن المعرفة الواعية مع امتلاك مهارات التواصل الناجح توفر فرص اختيار أفضل جوانب السلوك، سواء من حيث الحساسية أو العاطفة تجاه الآخرين والتى يسلكها الفرد حين يتواجد فى موقف ما، وذلك بدلًا من ترك الأمور للصدفة اعتمادًا على المهارات اللاشعورية التى قد يتاح لها أو لا يتاح لها الظهور، والتى قد لا تكون مناسبه للموقف وتنطوى على قدر من الوعى أو «الحساسية» تجاه الفرد أو الطرف الآخر، وقد يتصور الفرد للحظه أنه سوف يفقد مهارات معينة وسيقل مستواه ولكن على المدى البعيد سوف يتميز أداؤه بفعَّالية أكبر.

ولا شك أن تمتع الفرد بمهارة التواصل البناء سوف يفيد الفرد كثيرًا ليس فقط فى مجال عمله

وإنما أيضًا فى تأثر رؤيته للأهداف التى يختارها وخاصة تلك التى تتعلق بالآخرين، والفائدة التى سوف تعود عليه هى أن يسود بينه وبين الآخرين الحب والمودة، والتواصل الناجح من خلال تحقيق الانسجام والتوائم فى مجالات عديدة ومن ذلك:

1- الناحية الفسيولوجية ـ من خلال القوام والحركة.
2- الصوت ودرجته وسرعة الكلام وخصائصه الأخرى.
3- أسلوب اللغة والتفكير مثل اختيار الكلام وعرض الأفكار.
4- المعتقدات والقيم وما يرى الآخرون أنه هام وحقيقى.
5- الخبرات والبحث عن اهتمامات مشتركة فى الأنشطة والمصالح.

وهناك أربعة طرق لكيفية إنشاء وتطوير التواصل:

1- إقامة علاقات جديدة جيدة:

ابحث عن أناس لديهم القدرة على إقامة صداقة مرضية للطرفين والهدف هنا ليس بالضرورة أن تجعل منهم أفضل الأصدقاء وإنما أن تجد لهم مساحة فى حياتك لعلاقات ومعارف إيجابية فإذا نمت علاقة أوثق، فاعتبرها عندئذ فائدة زائدة.

وبعض من تقابلهم ستشعر معهم باتصال دائم وبعضهم سيشعرون بذلك أيضًا وسيرغبون فى أن يكونوا أصدقائك، ولكن آخرين لن يكونا كذلك فلا تشعر أنك ملوم إذا لم تتوافقوا فربما كان لهذا أسباب مختلفة لا علاقة لها بك.... ومع ذلك فمعظم الناس يكونون مسرورين وممتنين لإظهارك الحب لهم. أن ثقتك إذا كانت مهتزة فستجد من الصعب أن تبدأ مثل هذه الصداقات ولعلك قد قابلت بالفعل قليلا من فيهم الصفات المناسبة.

2- الأخلاق لها سحرها:

إن للهدوء والاحترام سحرة على تقوية التفاعل بين الناس وذلك عن طريق معاملة الأفراد على أنهم شخصيات متفردة لهم قيمتهم وتقديرهم لذاتهم وخاصة إذا كان طباع وسلوك أطراف الاتصال مختلفة، كما ينصح البعض من التقليل من وسائل الاتصال غير اللفظية مثل الإيماءات المتكررة ذلك حتى لا يحدث تشويش على الطرف الآخر، أن تنميتنا للحب والتعاون فى أنفسنا وتقويتهم يؤدى إلى تيسير عملية التواصل ويجعلها أكثر تفاعلًا.

3- الأحاسيس الداخلية:

قد يتكون لديك إحساس بأن التواصل قد تم مع الشخص الآخر وقد يعتمد ذلك على الأحاسيس الداخلية وهذا يتطلب شيئًا من المخاطرة حيث يكون رد فعل هذا النوع من المهارات مجافيًا للمنطق فى بعض الأحيان، إن الأحاسيس تكمن فى النصف الأيمن من المخ أو ما تسمى

بكمياء التواصل وقد لا تنجح فى نقل حالة ما بصوره واضحة، لذلك عليك بموقف تكون درجة الخطورة فيه محدودة، لتجربة هذه المهارة.

4- التغير فى لون البشرة:

لاحظ التغير فى لون بشرة الطرف الآخر، وهو تغير طبيعى يحدث فى تلك المواقف المختلفة مثلها مثل كل التغيرات الفسيولوجية التى نعرفها، فعلى سبيل المثال يمكنك تحقيق التواصل إذا تواءمت مع الحالة المزاجية للطرف الآخر ـ سواء كان منفعلًا أو فى حالة من النشاط أو جادًا أو سعيدًا أو تواءمت مع التغيرات الفسيولوجية التى تلاحظها على وجهه. ومن الدلائل الأخرى المشابهة سرعة التنفس وحركة الشفاتين واتساع حدقة العين، وحركة عضلات الوجه وكل هذه الإشارات البسيطة التى تستلزم قوة ملاحظتك.

وحتى نتمكن من تواصل فعال مع الآخرين يجب أن نضع قاعدتين أساسيتين فى الاعتبار هما:

1- ليس كل ما نقوله يسمعه الآخرون.
2- عادة يعتبرون ما يسمعونه أكثر أهمية مما تقوله.

وهناك ثلاثة عوامل نتحكم بها فى طريقة التواصل هى:

1- الموضوع 2- أسلوب المحادثة 3- رد فعل الآخرين.

وفى بعض الأحيان خاصة عند مقابلة الشخص لأول مرة تتضح أهمية العامل الثالث بصورة واضحة لما له من تأثير قوى فى عملية المحادثة وأثبتت الدراسات أن 55% من كيفية استقبال الآخرين لما تقوله يعتمد اعتمادًا كليا على ما يصدر منا من أفعال أو كلام وأن 7% تعتمد على الموضوع الذى نطرحه وأن 38% تعتمد على أسلوبنا فى المحادثة.

5- لغة الجسم: وتعنى لغة الجسد استخدام حركات الجسد للتعبير، والاتصال وبأدائك لبعض الحركات الجسدية لإصدار ولاستقبال بعض الرسائل وربما يؤدى ذلك إلى تنمية رسائلك اللفظية أو إعاقتها.... وهناك بعض التلميحات للتأكد من نجاح استقبال الآخرين للغة الجسد.. أهمها ما يلى:

أ ـ عدم التقيد: يمكن تنمية التواصل مع الآخرين عن طريق عدم التقيد بالمظهر فتشابك الايدى يقيد من حركة الجسم ويقيم حاجزًا بينك وبين الشخص الذى تحاول الاتصال به وتميل النساء إلى تشابك الأيدى بصورة ملحوظة أكثر من الرجال.

ب ـ أهمية وضع الجسم والإشارات: حيث يعطى الجلوس والمشى دون مرونة العديد من المدلولات السلبية.

ج ـ المسافات: إن المسافة بين الشخص والطرف الآخر الذى يتحدث معه عنصر حاسم وغاية فى الأهمية لأنه يساهم فى نجاح عملية المحادثة وبصفة عامة يترك الأمريكيون مسافة يبلغ طولها ذراع تقريبًا بين الشخص المتحدث والشخص الآخر الذى يتلقى الحديث.... وفى حالة تراجع الشخص الذى تتحدث معه لا يجب الاقتراب منه بل يجب منحه حرية تحديد المساحة التى تناسبه ويرتاح إليها.

د ـ إبداء وجهات النظر المعارضة بكياسة.

ومن أهم مهارات التواصل الفعال أيضًا ما يلى ـ كما وردت فى أحد المراجع:

- تتضمن مهارات الاتصال قدرة المصدر على التفكير والتعليل وترميز الرسائل وقد تكون شفهية أو كتابية بالإضافة إلى بعض المهارات الأخرى، ويستلزم التفكير بعض الوحدات العقلية وترتبط هذه الوحدات بخبراتنا السابقة، وعندما تمتد عملية التفكير إلى الاتصال تؤثر بطريقة مباشرة على طريقة التفكير وتبدو الوحدات الأساسية فى التفكير هى ذاتها الوحدات الأساسية فى اللغة فمن الصعب التفكير فى شىء لا اسم له يمتلك المصدر اتجاهات معينة تؤثر عليه من حيث الطريقة التى يتصل بها.
- ويظهر الاتجاه عندما يتولد لدى الشخص شعور معين نحو نفسه ونحو الشخص الآخر المتضمن فى موقف الاتصال أو نحو مادة الاتصال ذاتها، وقد تكون الاتجاهات سلبية أو إيجابية، وهى توجد بدرجة معينة لدى الشخص، حيث يتعذر أن يكون الشخص محايدًا تمامًا أو موضوعيًّا فيما يختص بهذه الأشياء. ونجد كثيرًا من الأشخاص لديهم اتجاهات محددة نحو الموضوعات التى يناقشونها، وغالبًا ما يصاحب هذه الاتجاهات شعور قوى نحو موضوعات معينة مثل المعايير الأخلاقية وما أشبه ويتعذر على الشخص أن يخفى اتجاهه نحو موضوع معين أثناء الموقف الاتصالى. وللإتجاهات نحو مواضيع معينة لها أهميتها فى مواقف معينة مثل المدير الذى ينبغى أن يؤمن بسياسة شركته حتى يستطيع إقناع العاملين بها وهكذا يستطيع مستقبل الرسالة أن يكشف الاتجاه الحقيقى للمصدر نحو موضوع الرسالة وغالبًا ما تكذب الكلمات المشاعر ولكن يستطيع مستقبل الرسالة أن يفسر الرسالة تفسيرًا صحيحًا على الرغم من أن كلمات الرسالة قد تسير فى الاتجاه المضاد ومن المتعذر إخفاء نواحى التحيز والتحامل.
- ويعتبر مستوى المعرفة عنصر آخر لتقرير مدى نقاء الاتصال فالمصدر يتأثر بمستوى معرفته لعدد من الأشياء وتستلزم عملية الاتصال ذاتها أن يكون المصدر ملما إلمامًا كافيًّا بجوانب الموضوع الذى تتضمنه الرسالة حتى تكون نقية لا تشوبها شائبة وهذه المعرفة ضرورية لإتمام عملية الاتصال على الوجه الصحيح. ولا يستطيع الشخص أن يتصل

حول شىء لا يعرف عنه شيئًا، كما إن معرفة الآخرين لها أهميتها الحيوية حتى يمكن إدراك الطريقة التى يستجيب بها مستقبلو الرسائل.

- الاتصال البصرى هو تلك النظرة الجامدة المحفوفة بالانتباه وتصدر من المرشد لتعبر عن الاهتمام بالكلام والإنصات الجيد وتصدر عن المسترشد لتعبر عن الثقة بالمرشد. وقد أثبتت الدراسات أن النظرات المتبادلة الفعالة تحدث بدرجة أكبر حينما تكون المسافة الفيزيقية أكبر بين المرشد والمسترشد.
- لغة الجسم: أن وضع الجسم وتوجهه يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعلات بين شخصية وحركة الجسم القليلة إلى الأمام مع الاتصال البصرى تستقبل من قبل المسترشد بإيجابية لأنها توصل له رسالة تتضمن اهتمام المرشد به.
- المسافة الشخصية: هناك منطقة ارتياح قصوى يمكن الاحتفاظ بها وهذه المسافة محكومة إلى حد ما ـ مثل الاتصال البصرى ـ بالاعتبارات الثقافية وبالنسبة للموقف الإرشادى ينبغى أن يكون المرشد واعيا بمستوى الارتياح الذى يخبره المسترشد فيما يتعلق بالمسافة بينهما، ويعمل على توفير المسافة المثلى ويترك هذا الأمر لخبرة المرشد ودقة ملاحظة المسترشد، وتشير بعض الدراسات أن اللمس يجعل المسترشد يشعر بالرغبة فى الانفتاح والمشاركة، ولكن مبالغة المرشد فى لمس المسترشد يجعل الأخير يعتقد أن مرشده أقل جدارة ومهارة.
- النغمة الصوتية: وهى جانب آخر من الجوانب المعبرة عن الاهتمام والتواصل، فنغمة الصوت الدافئة السارة التى تعكس روح الدعابة تدل بوضوح على الاهتمام والرغبة فى الاستماع، وكذلك طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث فالصوت العالى الجاف مع الإيقاع السريع ينقل ثقة بالنفس تؤثر فى إدراكات المسترشد للمرشد.
- المسلك اللفظى: يحدث فى بعض الحالات أن ينشغل المسترشد بحديث طويل لا علاقة له بموضوع المقابلة أو بأسئلة المرشد، ويجب على المرشد فى هذه الحالة أن يظل مستمعًا دون ملل حتى يستفيد منه لأن له دلالة فى فهم المسترشد وسلوك المرشد هنا يسمى بالانتباه الانتقائى.
- الصمت: يعكس الاهتمام رغم التناقض الظاهرى بين مظهره ووظيفته حيث يمكن للمرشد أن يستثمره على نحو جيد فى ضمة لأهداف المقابلة الإرشادية، وعلى المرشد أن يقرأ صمت المسترشد فقد يدل على عدم التعاون أو عدم الثقة أو الإرهاق أو جهل بالأسئلة.... والصمت مطلوب أثناء الحديث من كل من المرشد والمسترشد ولكنه ليس

الصمت الذى يقطع الاتصال بينما الصمت الذى يصل ما بين جزء من حديث وجزء آخر.

- الإنصات: عمل فعال يعكس تجاوبا مع الطرف الآخر الذى يتحدث بل إنه ينقل للمسترشد رسالة بأن حديثه موضع اهتمام من المرشد، ويفيد الإنصات المرشد فى فهمه نقاط معينة فى حديث المسترشد ومثل معظم الفنيات لا يمكن الاستفادة منها جيدًا إلا على قاعدة من التواصل الحميم بين المرشد والمسترشد.

- إن التواصل الفعال يسهم بصورة كبيرة فى نجاحك فى عملك وتخصصك بل يسهم فى تطور شخصيتك، وباختيارك وممارستك للمهارات التى تتعلمها ستتمكن من تحسين صياغة وتحديد نتائجك المستهدفة وزيادة فرص نجاحاتك فى المجالات المختلفة.

ويمكن تقسيم مهارات الاتصال الفعال إلى نوعين: المهارات التعبيرية، مهارات الاستماع والإنصات، ويتطلب كل نوع قاعدة من المهارات العاطفية أو الوجدانية.

1- المهارات التعبيرية:

ونحتاج هذا النوع من المهارات لكى ننقل ما نريد من المعلومات إلى الآخرين؛ فيمكن استخدام هذه المهارات فى إعطاء الأفراد المعلومات التى تخص سلوكهم أن التى تتعلق بمعتقدات المرسل ومشاعره وتساعدنا المهارات الوجدانية فى قول الأشياء التى نريد قولها ولكننا نعانى صعوبة ما فى قولها.

2- مهارات الاستماع والإنصات:

وتتضمن معلومات من الآخرين يمكن لمرسل الرسالة أن يستخدمها ليحصل على معلومات عن سلوكه وعن اعتقاداتهم ومشاعرهم وقصدهم. وتساعد المهارات الوجدانية فى احتواء الأوجه المختلفة لما يقوله الشخص الآخر واستيعابها حتى لو كان ما يقوله خطيرًا أو مهددًا بالخطر كما يمكنان المرسل كذلك من تأجيل اهتماماته حتى يفهم الشخص الآخر، وتحديد أى المعلومات يجب أن تعطى أو تحجب تبعًا للموقف.

- ويشير كيفين إكينبرى إلى بعض النصائح التى تجعل من عملية الاتصال عملية ممتعة ومفيدة حيث ذكر أن الاتصال الفعال يعتمد بشكل أساسى على مصداقية المرسل والنقاط التالية تساعد كثيرًا على بناء الثقة والمصداقية:

1- إذا أردت أن يصدقك الناس فلا بد أن تقول الحقيقة.
2- يجب أن تكون متسقًا مع نفسك فى أقوالك وأفعالك.
3- استخدم الفكاهة فى الوقت المناسب.

4- اشترك المتلقى فيما يدور، اعطه معلومات عن ما يحدث وكيف ولماذا؟ فحينما يعرف الناس معلومات أكثر عما يحدث يحسون بالطمأنينة ولا يسيئون الفهم.

5- اعترف بالخطأ إذا حدث (من منا لا يخطأ).

6- كن دائمًا على استعداد أن تقول لا أعرف إذا كنت فعلًا لا تعرف.

7- ونختم كما بدأنا، قل الحقيقة إذا أردت أن يصدقك الناس.

وفيما يلى بعض المهارات التى تيسر الطريق للاتصال الفعَّال:

- تكوين الانطباع الأول (والذى يجب أن يكون جيدًا ومؤثرًا فعملية الاتصال تؤسس على القبول).
- التعبير اللفظى الدقيق والحديث السلس فالمتحدث الواعى يسعى لإجادة اللغة والاستشهاد بالأدلة كما يتدرب على الإلقاء الجيد والحديث المنطقى.
- استخدام لغة الجسم الإيجابية.
- التفاعل مع الطرف الآخر. فعملية المشاركة والمناقشة وتبادل الأدوار والعمل فى مجموعات والتقييم الجماعى تبعث جوًا من المودة والطمأنينة وتشجع على تقبل الآراء وتبادلها.
- ضبط النفس وعدم الانفعال بل الاعتماد على قوة الإقناع وبشتى الوسائل.
- الإقدام وعدم الخجل ما دام أن لديك ما تقوله وما دمت تعرف كيف توصله.
- اللباقة والتصرف فى المواقف الحرجة وأمثلة هذه المواقف كثيرة مثل أن يُوجه إليك سؤال لا تعرف إجابته أو أن تنسى بعض المعلومات... إلخ وكلها مواقف تحتاج لتصرف سريع حتى لا يتعقد الموقف.
- التدرب على كتابة التقارير ومحاضر الاجتماعات والخطابات الرسمية فكل أمر من ذلك له أصوله.
- اجذب انتباه المتلقى عن طريق الاهتمام به وإثارة رغبته فى المعرفة باستخدام الوسائل المناسبة لذلك.

إستراتيجيات الاتصال الفعال

أكد أحد العلماء أن الاتصال الفعال لكى يتم يستلزم اتباع إستراتيجية معينة تتلخص خطواتها فى الآتى:

1- ركز على ما تعرف. 2- ركز على القضية وليس على الشخص.

3- كن أصيلًا ولا تكن ممسوخًا.   4- اعمل مع الناس أكثر من ابتعادك عنهم.
5- كن مرنا مع الآخرين. 6- قدر نفسك وخبراتك أى أعرف قدر نفسك جيدًا.
7- قدم نفسك على أنك مساو لهم ولست أعلى منهم.
8- اظهر استجابات مشجعة.
9- يجب أن يكون سلوكك متسقًا ما بين التلميحات اللفظية والإيحاءات غير اللفظية.

ومن فنون ومهارات التواصل أيضًا ـ والتى وردت فى أحد المراجع ما يلى:

1- الطريقة الأفضل حتى لا يصبح لك أعداء:

اعترف «ثيودور» روزفلت أنه لو تمكن أن يكون على حق 75% يكون قد حقق أقصى ما يأمله.

هذه النسبة هى أقصى ما يأمله رجال هذا القرن فكيف الحال الآن؟ باستطاعتك أن تخبر الشخص الآخر أنه مخطأ من خلال نظرة أو حركة بالضبط من خلال الكلمات وإن كان وجهك فى وجهه أنه مخطأ. لن يوافقك فى الرأى لأنك وجهت ضربة مباشرة إلى ذكائه وحكمته وغرورة واعتداده بنفسه وسيضطر إلى إعادة الضربة والتمسك برأيه ولا تستطيع أن تغير رأية لأنك جرحت مشاعره.

لا تبدأ القول مع الأخر بـ (سأبرهن كذا كذا لك) هذا أسلوب خاطئ لأنك بذلك تقول له أنك أكثر ذكاءًا منه وهذا يعتبر (رهان) فيثير العداء ويدفع الشخص الآخر إلى الكلام قبل بدء الحديث فتغير رأى الآخرين أمر صعب حتى فى الظروف العادية وإن أردت أن تبرهن شىء لا تجعل أحد يشعر بك فيكون فى ذكاء وصمت (يجب أن تعلم الناس وكأنك لن تعلمهم) مثلما قال «لور تشاستر» (كون أكثر حكمة بين سائر الناس إذا استطعت لكن لا تخبرهم بذلك. وإذا قال إنسان عبارة تعتقد أنها خطأ وتعلم أنها خطأ فمن الأفضل أن تبدأ قولك بـ (حسنا، انظر الآن، فكرة أخرى، ربما أكون مخطأ، أريد أن أصحح خطئ، فالنتحرى الوقائع) فهذه الكلمات لها سحر إيجابى، ليس أحدًا فى السماء أو على الأرض أو فى الماء أو تحت الأرض سيعارض قولك (ربما كنت مخطأ فلنتحرى الوقائع).

- لن تقع فى مشاكل إذا ما اعترفت أنك مخطأ لأن ذلك سيوقف النقاش ويوحى للشخص الآخر أنك لطيف ومنفتح ورحب الصدر وربما تجعل من أمامك يشعر أنه مخطأ.

- قليل من الناس منطقيون والأكثر متخيرون متحملون ومعظمنا مصاب بآراء مليئة بالحدة والشك والخوف والغيرة والغرور والبعض لا يرغب فى تغير أرائه.

- حين نكون مخطئين ربما نعترف بذلك فى قراره أنفسنا ولكن إذا عملنا بلطف وكياسة ربما

نعترف بالخطأ إمام الآخرين ونفتخر بصراحتنا ورحابة صدرنا، ولكن الأمر يختلف حين يحاول الآخرين انتزاع الحقيقة منا.

- قال (فرانكلين) اتخذت لى قاعدة وهى أن أتحمل كل انتقاد كدت أتواجه به نحو الآخرين وتوجيه الثناء المخلص بدلًا من ويجب منع النفس من استخدام أية كلمة أو تعبير فى اللغة يوحى برأى محدد مثل «بالتأكيد، من دون شك» إلخ.

- ونعرض عنهم بكلمات (اعتقد «افترض» أتصور» يبدوا الأمر لى فى الوقت الحالى) وتأجيل الانتقاد السريع وإظهار الخطأ فى المقترحات فربما يصح الرأى لكن الأمر يختلف فى الوضع الحالى.

هذا الأسلوب الذى أتبعة «فرانكلين» وجد فيه صعوبة بالغة فى بداية إتباعه بسبب الميول الطبيعية وبعد ذلك أصبح أمر سهل للغاية وسر نجاحة مع الجماهير يكمن فى تبنى هذه القاعدة منذ تسع عشر قرنًا تقريبًا «قال المسيح» اتفق مع مناوئك بسرعة.

بمعنى آخر لا تناقش زبونك أو زوجك أو مناوئك لا تخبره أنه مخطئ ولا تثير غضبه لكن استخدم القليل من اللياقة والذكاء «2200قبل الميلاد» قال الملك «اختوى» كن دبلوملوسيًّا فإن ذلك سيساعدك فى وجهة نظرك.

هذه القاعدة هامة: (ابد احترامك لأراء الآخرين ـ ولا تخبر إنسانًا أنه مخطئ).

2- الطريق إلى تفكير الناس:

إذا آثار غضبك ونطقت بكلمة أو اثنين ستجد الوقت مناسب لتفريغ غيظك، وهل الشخص الآخر سيشاركك الراحة؟ إذا ذهبت لأحد وقلت له (دعنا نجلس ونتحدث وإن اختلفت آراؤنا لنتفهم أسباب الخلاف عندئذ نكتشف إننا لا نختلف كثيرًا) والنقاط التى لا نتفق عليها ستكون قليلة والنقاط المتفق عليها كثيرة وأن كان لدنيا الصبر والنية على الاتفاق فإننا سنتفق.

أثناء التحدث إلى شخص ما لا تبدأ بمناقشة الأشياء التى تختلفان حولها بل ابدأ بالتأكيد على الأشياء التى تتفقان حولها. إذا كنتم تسعيان إلى النتيجة ذاتها وأن الفرق الوحيد بينكما يكمن فى الوسيلة وليس الهدف يقول البروفسور «أوفرستريت» فى كتابة (تأثير السلوك الإنسانى) إن الجواب السلبى هو أصعب معضلة يمكن التغلب عليها.

- إن المتحدث البارع هو من يحصل منذ البداية على عدد من الأجوبة الإيجابية فهو بذلك يحرك العمليات النفسية فى المستمع إلى الناحية الإيجابية هذه العملية تشبه حركة كره البلياردو حين تصوبها إلى جهة ما تكسب قوة للابتعاد عنه.

- كان سقراط (موقظ أثينا) فتى لامع لقد فعل شيئًا لم تستطيع حفنة من رجال التاريخ أن تفعله، غير مجرى تفكير الإنسانية والآن بعد ثلاثة وعشرين قرنًا من وفاته نحتفل بذكراه لأنه أعقل المقنعين الذين استطاعوا التأثير بهذا العالم المتشابك.

ما هى طريقة سقراط؟ كان لا يخبر الناس أنهم مخطئون لقد كان عاقلًا جدًّا ليفعل ذلك فكانت طريقته تقوم على استدراج الشخص الآخر لقول «نعم» فكان يسأل محاوره أسئلة تجعله يتفق معه فى الرأى فكان يكسب الموافقة حتى يحصل على ملىء ذراع من أجوبه نعم.

المرة القادمة حيث نريد أن نتظاهر بالذكاء ونريد أن نختبر الشخص الآخر على أنه خطأ نتذكر سقراط نسأل أسئلة تستدعى الإجابة «بنعم».

- لدى الصينيين حكمة «من يخطو بلطف يسر طويلًا» هذه الحكمة خرجوا بها بعد دراسة خمس آلاف سنة فى الطبيعة الإنسانية.

- إذا أردت أن تجذب الناس إلى تفكيرك فاستخدم القاعدة التالية:

استدرج الشخص الآخر لقول «نعم» فى الحال.

3- فرض الآراء على الآخرين:

لا بد أن تؤمن بأن الأفكار التى تكتشفها أكثر من تلك التى تقدم على طبق من فضة.. أنه من المزعج أن تفرض آراءك على الآخرين وهم يفكرون فى النتائج نفسها بأنفسهم.

4- الاعتراف بالأخطاء:

ليس من الصعب أن نستمع إلى ذكر أخطائك إذا بدأ المتحدث بالاعتراف بتواضع أنه ليس معصوما من الخطأ فأنت لم تولد بالمعرفة «لا» والمعرفة لا تأتى إلا من خلال التجربة.

- يجب على الشخص قبل أن يشرع فى انتقاد أحد لا بد أن يمدحه ويرفع قدرة لأن هذا المدح يفعل مثل ما يفعل السحر.

- إذا كانت بعض الجمل من التواضع وامتداح الشخص الآخر يمكن أن تغيره من الشخص المهان إلى صديق حميم. تخيل ما تفعله الإهانه والامتداح الشخص الآخر يمكن أن تغيره من الشخص المهان إلى صديق حميم. تخيل ما تفعله الإهانه والامتداح لنا فى علاقتنا اليومية إذا استخدمت هذه الطريقة بشكل صحيح. فإنها ستفعل فعل السحر فى العلاقات الإنسانية.

- لكى تغير الناس من دون التسبب بالإساءة أو الإثارة إليك هذه القاعدة:

(تحدث عن أخطائك قبل انتقاد الشخص الآخر).

5- لا لإلقاء أوامر مباشرة:

لا أحد فى حياتنا يجب عليه أن يلقى بأمر إلى أحد بل يقدم مقترحات ليس أوامر لايقل مثلًا (أفعل هذا أو أفعل ذاك، لا تفعل هذا) بل يقول (يمكنك أن تغير ذلك، هل تعتقد أن ذلك يفيد) فكان الكاتب يعطى الشخص الآخر فرصة القيام بالأشياء بنفسه فلا يطلب من معاونيه القيام بالأشياء بل يدعهم يقومون بها بأنفسهم ويتركهم يتعلمون من أخطاءهم إن مثل هذه الطريقة تسهل على الشخص الآخر تصحيح أخطاؤه كما أنها أيضًا تنقذ كبرياء الإنسان وتمنحه شعور بالأهمية وتجعله راغب فى التعاون بدلًا من الثورة لكى تغير الناس دون التسبب بالإساءة أو الإثارة.

القاعدة (اسأل أسئلة بدلًا من إلقاء أوامر مباشرة).

6- دع من حولك ينقذ ماء وجهة:

اترك من حولك ينقذ ماء وجهه. كم هذا مهم؟ عدد قليل منا من يتوقف ليفكر بالشخص الآخر الذى يتحاور معه فنحن ندوس بقوة على مشاعر الآخرين ونحاول اكتشاف الأخطاء ونصدر التهديدات فننتقد الطفل أو الموظف أمام الآخرين دون أن نعتبر بالأذى الذى توجهه إلى كبرياءه.... فمثلا كلمة لطيفة أو كلمتان وتفهم عميق لتصرفات الآخرين يمكن أن تبعد الأذى والألم عنه.. لا بد أن تقرر إن تتعامل مع من حولك بأسلوب أكثر لباقة ولطفا.

- كان «دويت مورو»يمتلك مقدرة فذة لمصالحة متخاصمين يكونان على وشك الإمساك بعنق أحدهما الآخر. كيف؟ كان يبحث عن الجانب الصحيح العادل فى كلا الشخصين ويمدحه ويؤكد عليه ويبرزه. ومهما يكن نوع الخلاف لم يكن ليضع أى فرد فى الجانب المخطئ.

- إن العظماء الحقيقيون هم كبار جدًا لينفقوا الوقت فى التطلع إلى انتصاراتهم الشخصية وهذه القاعدة المهمة يجب الاستفادة منها: «دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه».

7- نتحدث عما يريده الآخر:

إن الطريقة الوحيدة للتأثير على الشخص الآخر هى إن «نتحدث عما يريده هو وتبين له كيف يحصل عليه «حين تحاول إن تستميل شخصًا ما للقيام بشىء».

فمثلا: إذا لم ترغب إن ولدك يدخن فلا تعظه ولا تتحدث عما يريده هو لكن أوضح له إن التدخين يمكنه أن يوفره فى لعب الجرى ولا بد أن تتذكر هذه الطريقة عند التعامل مع الأطفال أو الجياد أو القرود.

- يقول البروفسور «هارى» فى كتابة الشهير «التأثير بالتصرف الإنسانى «ينبع العمل مما ترغب به أساسا وأفضل نصيحة يمكن أن تعطى لمن يحاول الإقناع فى العمل أو البيت أو المدرسة أو فى السياسة ما يلى:

- أولًا: ولد فى الشخص الآخر رغبة جامحة فمن يستطيع ذلك، يمتلك العالم ومن لم يستطيع يسير فى الدنيا وحيدًا.

- تعلم فى بدء حياتك إن الطريقة الوحيدة للتأثير بالناس هى التحدث عما يريده الشخص الآخر، حينما ترغب فى أن تقنع شخصًا ما للقيام بشىء. قبل أن تتكلم توقف وأسأل.

- كيف أستطيع أن أجعله يرغب فى ذلك؟ هذا السؤال سيمنعنا من الاندفاع لرؤية الناس بالتحدث إليهم عن رغباتنا يجب عليك أن تدرس بعناية الميزات والمساوئ التى ستعود من القرار الذى ستتخذه.

ولكى تجعل اتصالك فعالًا يجب أن تراعى ما يلى:

1- يجب أن تأخذ فى اعتبارك أن الاتصال عبارة عن علاقة تبادلية إنسانية، أى هى تأثير الناس على الناس.

2- حدد أهدافك من الاتصال مع مراعاة الكيفية التى يمكن أن يفسر بها الطرف الآخر هذه الأهداف ويتجاوب معها، وكما أن عليك أن تتفهم أهدافه التى تتعارض أو تختلف مع أهدافك.

3- قبل الاتصال عليك أن تكتشف الأشياء التى تثير اهتمام الطرف الآخر والأشياء التى قد تثير شكوكه أو ضيقه أو غضبه.

4- يجب أن تكن رسالتك ذات قيمة للطرف الآخر على حسب مفاهيمه للأشياء ذات القيمة.

5- تذكر أن الاتصال الفعال يعتمد على التفسير الجدى للرسالة، أى شرح المعنى بأسلوب تحفيزى يتقبله الطرف الآخر ويفهمه بناء على خبراته ومعلوماته السابقة.

6- تذكر أن فى المقابلة الشخصية (وجهًا لوجه) غالبًا ما تعتبر طريقة المخاطبة أهم كثيرًا من المعنى.

7- تذكر أنك تعبر عما تريد أن تقوله بعدة وسائل هى: (الكلمات ووضع الجسم، وتعبيرات الوجه، ونبرة الصوت، والتركيز على المقاطع).

8- تذكر أن لغة المشاعر والإحساسات تكون أغلب الأحيان أكثر إقناعًا من لغة العقل.

9- تخير الكلمات مع الآخذ فى الاعتبار تأثيرها المحتمل على العقل والعواطف.

10- تذكر تمامًا أنك مهما كنت حريصًا فإنك غير معصوم من الخطأ وأن من الصعب على الإنسان أن يميل إلى شخص يتعالى عليه بمعلوماته.

11- عليك أن تعطى الطرف الثانى وقتًا كافيًّا للاشتراك فى الحوار.

12- كن حساسًا لوقع الصمت المعبر عن الاتصال.

13- حاول أن تتنبأ بالاستقبال المحتمل لرسالتك من الطرف الآخر.

14- تعرف على مدى احترام الطرف الآخر لك، وعلى أسبابه.

15- ليكن كلامك فى حدود العلاقة التى تربطك بالطرف الآخر ولا تتعدى هذه الحدود.

ما هى أهم آداب التعامل مع الآخرين؟

هناك آداب عامة يجب أن تتوافر فينا جميعًا وخاصة الشباب وهى:

1- خفة الظل: وهى السمة الغالبة والمطلوبة فى التعامل، لأن التجهم غير مطلوب، فأول ما يجذبنا للتعامل مع إنسان هو ابتسامته وروحه الخفيفة التى تضفى جوًا من البهجة أثناء الحوار.

2- اختيار الألفاظ: اختيارك لألفاظك هام جدًا، فالكلمة الطيبة صدقة، ويجب أن تأخذ فى اعتبارك آداب الحديث والمعاملة فإذا سنحت لك فرصة للقاء أحد الأشخاص صدفة فمن الواجب عليك إلقاء السلام والسؤال عن حاله، وليس كما يقول كثير من الشباب الآن «إيه يا عم أنت لسه عايش»، حتى وإن كنت تطلقها على شاب فى مثل عمرك.

* التحكم فى اللسان:

الحكيم من حكم لسانه إذا تكلم، وسيطر على قلمه إذا كتب، فالكلام هو مرآة للمشاعر الموجودة فى قلب الشخص وعقله من أفكار ومشاعر، ومن اتجاهات وقيم أخلاقية، وهو إفصاح عن الكرامات النفسية التى قام اللاشعور باختزانها بعيدًا عن نطاق الشعور، فلا ينطق بها المرء إلا كفلتات لسان غير مقصودة.

ولنا أن نقول: إن سياسة اللسان ليست من السهولة بمكان، وبتعبير أخر فإن الكثير مما يقال يكشف النقاب عن أعماق الشخصية التى يصعب ألجامها وتسييسها وحتى الصوت الذى يعبر به المرء عما يرغب فى الإفصاح عنه، يتلبس فى بعض الأحيان والمواقف بما لا يكون له وقع حسن فى الأذان، أو أنه يشير من طرف خفى إلى المشاعر التى فى قلب المتكلم من كراهية ومقت ونبذ تجاه من يوجه إليه الكلام.

* تنقية القلب قبل تنقية اللسان:

أول خطوة يجب أن تتخذ بإزاء سياسة اللسان هى تنقية النفس من رواسب عكرة ومن ميول

نحو الكراهية ومن رغبة فى النيل من الناس المحيطين بالمرء أو المتعاملين معه، فصفاء القلب ونقاؤه هو الشرط اللازم حتى يخرج الكلام الذى يقوله نقيًّا خالصًا من كل ما يعكر صفو من يتحدث معهم. وبتعبير آخر فكلما كان المتكلم نقى السريرة ولا يشوب نفسيته أى اعوجاج فإن كلامه لا يخرج من اللسان ويتوقف عند حدود الأذان بل يخرج من اللسان ويصافح القلوب التى تستقبله بسرور وابتهاج.

أهم المهارات التى تساعد الشباب على التواصل الجيد والتعامل مع الآخرين:

- الناس يحبون من يناديهم بأحب الأسماء إليهم.
- من أسهل الطرق المضمونة لاكتساب قلوب الناس تذكر أسمائهم وجعلهم يشعرون بأهميتهم.
- احفظ الاسم وكرر استخدامه أثناء الحديث وسوف يعاملك الشخص الآخر بمنتهى المودة.
- كن صادقًا فى كلامك مع الآخرين.
- إذا اقترب منك شخص تعرفه ولكنك لا تتذكر اسمه فاظهر على الأقل أنك لم تنساه.
- المصافحة والسلام تزيد فى المودة.
- ابدأ مع الآخرين بالسلام والتحية مع ابتسامة لطيفة.
- ابذل للناس معروفًا وأقضى حوائجهم.
- احترام أهداف الآخرين وآرائهم.
- كيف تلوم الناس على أخطاء يمكن أن تقع أنت فيها، فالناس لهم مشاعر وأحاسيس لذا فلا توجه إليهم اللوم.
- اذكر الصفات الطيبة فى كل إنسان تلتقى به طوال حياتك، وأظهر اهتمامك بمن حولك.
- كن كريمًا فى مدحك واحترامك للناس فسوف يذكرونها حتى بعد أن ننساها نحن.
- لا تتكلم للناس عما تحب بل كلمهم عما يحبون. - ابتسم ثم ابتسم ثم ابتسم.
- لكى تصبح محادثًا بارعًا كن مستمعًا جيدًا وشجع محدثك على الكلام نفسه.

إيتكيت التعامل مع الآخرين

الإيتكيت: مصطلح مشهور يعنى الظهور فى أجمل صورة، ولا بد أن تتحلى ببعض الصفات لكى تتمكن من التعامل مع أى شخص وفى أى مكان.

وها هى بعض صفات يجب أن تتحلى بها عند التعامل:

1- الموضوعية: ويقصد بها أن تنتقد نفسك قبل نقدك للآخرين بالإضافة إلى تقبل نقد الآخرين لك، ويقصد هنا «النقد الإيجابى» ليس القائم على المصالح الشخصية.
2- المرونة: المرونة والحياد وعدم الانحياز تظهر فى تعاملاتنا وعلاقاتنا فى محيط الأسرة والعمل، وقد يكون الانحياز مطلوبا وحاجة ملحقة فى المطالبة بالحق وإنجاز الأعمال وأدائها.
3- التواضع: اعرف حدود قدراتك وإمكانياتك، لا تتعامل وتتهجم على من هم حولك، وأجعل الكلمة الطيبة دائمًا ضمن قاموسك اللغوى الذى تستخدم مصطلحاته فى حوارك مع الآخرين.
4- الصبر والمثابرة: إذا كان هناك أشخاص يحاصرونك بالمضايقات عليك بالتحلى بالصبر والمثابرة والمحاولة فى كل مرة تفشل فيها عند التعامل معهم حتى يتغيروا وتكفيهم حسبما تريد لكى تصل إلى نتيجة ترضيك.
5- سعة الأفق: لا تتشبث برأيك أثناء الحوار وتقبل الجدل والنقاش دون تعصب بل كن على استعداد لتغيير رأيك أو التخلى عنه إذا اقتنعت بذلك.
6- العقلانية: عدم الخضوع للمشاعر الذاتية، فلا بد أن تكون هناك تفسيرات وأعذار مقبولة لكل فعل يقوم به الإنسان تجاه غيره.

قواعد وأساليب عملية فى فن الاتصال والتعامل مع الآخرين:

1- قدر الشخص.
2- إظهار اهتمامًا حقيقيًا بالشخص.
3- إظهار الحب.
4- حدث الآخرين بمجال اهتمامهم.
5- أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم.
6- استخدم أسلوب المدح.
7- تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك.
8- تواضع فالناس تنفر ممن يستعلى عليهم.
9- تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغى لها.
10- وسع دائرة معارفك واكسب فى كل يوم صديقًا.
11- أسعى لتنويع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك وتتنوع صداقاتك.
12- للناس أفراح وأحزان فشاركهم وجدانيا وللمشاركة فى المناسبات المختلفة لها مكانتها فى نفوس الناس.

13- حاول أن تكون واضحًا فى تعاملك.. وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه.. فمهما بلغ نجاحك فسيأتى عليك يوم وتتكشف أقنعتك.. وتصبح حينئذ كمن يبنى بيتًا يعلم أنه سيهدم.

14- حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها.. فاحترامك لها معهم.. سيكون من احترامك لهم.. وبالتالى سيبادلونك الاحترام ذاته.

فن التعامل والتواصل الجيد مع الآخرين

أولًا: التعامل مع الجار:

فقد وصى جبريل الرسول الكريم بصلة الجار الإحسان إليه حتى قال النبى «ما زال جبريل يوصنى بالجار حتى ظننت أنه سيورثنى».

* فمن الوصايا العملية التى ترتبط بالتواصل مع الجار:

- التعرف على الجيران.	- عدم النظر إلى زوجته.
- عدم إلقاء القمامة أمام بابه.	- مشاركته والوقوف معه فى الأفراح والأحزان.
- تهنئته فى المواسم والمناسبات.	- التبسم عند مقابلته على السلم أو فى الطريق.
- عدم إفشاء أسراره.	- كف الأذى عنه وتحمل أذاه.
- مساعدته إن كان محتاجًا.	- عدم إزعاجه باللعب أو برفع صوت المذياع.

ثانيًا: التعامل مع الكبير:

فالتعامل مع الكبير فن من فنون التواصل والتعامل مع الآخرين فعلينا أحترام الكبير سنًا ونوقره ونرحم صغيرنا.... «وما أكرم شابًا شيخًا لسنه إلا فيض الله له من يكرمه عند كبره وشيخوخته».

ثالثًا: التعامل مع المدرس:

التعليم من أشرف المهن إلا أن المدرس ينبغى أن يتعلم فن التعامل مع تلاميذه وأولياء أمورهم ثم إدارة المدرسة وزملائه ليكون على قدر المسئولية المسنودة إليه ويؤديها خير أداء وعليه تعليم نفسه قبل أن يعلم غيره وليكن تهذيبه يسيرنه قبل تهذيب لسانه ومعلم نفسه ومهذبها أحق بالأجلال من معلم الناس ومهذبهم.

رابعًا: التعامل مع الموظف:

ذلك الشخص الذى عينته الدولة أو المؤسسة أو الشركة فى وظيفة ما لقضاء مصالح الناس

وأداء مهمة محددة وهو غالبًا ما يتعامل مع المئات بـل الآلاف مـن النـاس يوميًّـا حسـب نـوع وظيفته ولا شك أن التعامل مع الجمهور مهمة صعبه وشـاقه تحتـاج مـن صـاحبها إلى قـدرات خاصة ونفسيه مهيئة لذلك فعلينا أن نلمس له العذر وأن نحسن معاملته حتى يتسنى له قضاء مصالحنا بسهوله ويسر.

وهناك بعض الوصايا التى يجب أن يعمل بها الموظف لكى يكون تواصله مع الناس ويتعامل معهم حتى تتحسن صورته فى أذهان الناس منها ما يأتى:

- ابتسم دائمًا لمن تتعامل معهم. - لا تتكبر على صاحب المصالح.
- ساعد الناس ويسر لهم قضاء مصالحهم وإياك من فوت علينا بكره.
- لا تقبل رشة من أحد مهما كانت.
- لا تقبل خدمة من أحد مقابل قضاء مصلحته.
- عامل الناس وزملائك ورؤسائك باحترام بلا تكبر وعظم.
- اعدل بين أصحاب المصالح وأن كان أحدهم قريبًا لك.
- اعط مزيدًا من الاهتمام لكبار السن وأصحاب الحاجات.
- حاول إنهاء مصالح الناس بأقل وقت ممكن خاصة عند الزحام.
- لا تشغـل نفسـك أثنـاء العمـل بغـير العمـل ولـو كـان قـراءة القرآن.
- لا تكتب تقريرًا فى أحد تؤذيه به إلا بعد النصيحة وإنذاره وإعلامه بما ستفعله.

كيفية التواصل مع المراهق:

1- تفهم مشاعر المراهق وتفهم مشاعرنا نحوه. 2- معامل المراهق باحترام.
3- التدخل فى شئونه يجب أن يكون بالإقناع والقدوة الحسنة.
4- احتواء المراهق. 5- أخذ رأى المراهق فيما يخصه.
6- العمل على إدخال البهجة عليه.

كيفية التواصل مع ذوى الاحتياجات الخاصة:

1- تجنب سياسة عدم الثبات أو الخشونة أو السلبية الزائدة أو الليونة.
2- مساعدة الطفل المعاق على وجود مخـارج لانفعـالات غضـبه الداخليـة بطـرق مقبولـة اجتماعيا.
3- تجنب المواقف التى ثبت بالتجربة أنها تثير غضب الطفل المعاق.

4- تجنب اختلاف وجهات النظر فى طرق معاملته.

5- تجنب العنف والحماية الزائدة.

كيفية تواصل الطبيب مع المريض:

1- المقدرة على التعرف على أعراض ومشكلة المريض بشكل محدد ودقيق.

2- تحديد ما يعرفه المريض من معلومات تتعلق بمرضه وكيفية تصحيح بعض المفاهيم بشكل مبسط.

3- مناقشة خيارات العلاج أو الفحوصات مع المريض وإعطائهم الفرصة للمشاركة فى القرار.

4- يجب أن يشعر المريض أن الدكتور يحس ويقدر مدى معاناته وأن الدكتور متعاطف مع المريض فى مواجهة مشاكله سواء الصحيحة أو أى مشاكل أخرى(*).

مهارات الوصول إلى الاتصال الناجح

نجاح الاتصال يتوقف على قابليتك على التعرف على احتياجات الآخرين لمساعدتهم على مواجهة هذه الاحتياجات وتعتبر مهارة الاستماع أهم المهارات التى يجب اكتسابها لتطوير الشخصية.

1- الاستماع:

استمع أولًا وثانيًا وثالثًا إذا كنت تبحث حقيقة عن الفهم نحن لا نطلب منكم مجرد استقبال الموجات الصوتية ولكننا نعنى الوصول إلى المهارات التالية:

- الرغبة الحقيقية فى الاستماع.
- تركيز الانتباه.
- استقبال الكلمات بالكامل وفهمها جيدًا قبل اتخاذ القرار.
- لا تقاطع المتحدث.
- امنح المتحدث الوقت الكافى واستمع بصبر.
- تأكد من الفهم الصحيح لمدلول الكلمات.
- استرجع الكلمات واستوعب المشاعر المصاحبة لكلمات المتحدث.

(*) لمزيد من المعلومات عن كيفية التعامل يمكن الرجوع إلى الإصدار (26) من سلسلة ثقافة سيكولوجية للجميع ـ فنون الإتيكيت (آداب السلوك والمعاملة الراقية) سناء محمد سليمان ـ 2011م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

- استمع بأذنيك وليس بأذن واحدة.

2- الاستماع الجيد:

يعنى احترام المتحدث كما يساعد على جسور قوية للاتصال ولا يمكن لأى مهارة إستراتيجية أخرى أن تقيم جسور أخرى تماثلها فى القوة وأنه إعلان صريح لاحترامك للمتحدث.

- يجب أن تستمع لشركائنا وزملائنا ولأصدقائنا وبخاصة لأطفالنا.
- يجب أن تعطى مهارة حسن الاستماع حقها من الاهتمام.
«أنا أستمع فأنا أتعلم............. وعندما أتكلم لا أتعلم».

3- شارك بالمعلومات:

- راجع بصفة مستمرة افتراضاتك.
- اعمل فى النور وأعلن عن كل ما لديك من معلومات.
- هذه الأساسيات ستدفع الناس أيضًا لإخبارك أول بأول بما يحدث ولماذا؟
- إن التزود بالمعلومات ليس فقط هام بل وضروريًّا للغاية فيجب أن تتقاسم المعلومات مع الذين يحتاجون لاستخدامها فى إنجاز وتلبية احتياجاتهم.

4- وجه أسئلة:

كم يبدو جميلًا أن تستخرج من أفواه الآخرين وجهات نظرهم المختلفة... احتياجاتهم وبواعثهم... ورغباتهم، لا شك أن توجيه الأسئلة يدعم الحوار يسمح لك باستخدام أذنيك، وجه أسئلة مفتوحة بمعنى أدق لا يمكن للمتحدث أن يجيب بكلمة واحدة أو كلمتان وهذه الأسئلة مثل:

- «ما شعورك عن......؟».
- «ما هى وجهة نظرك فى موضوع.....؟».
- «أخبرنى عن........؟».

** ويعتمد نجاحنا أيضًا فى تحقيق اتصال فعال مع الآخرين على قدراتنا فى التعرف على احتياجاتهم وقدرتنا على إشباع هذه الاحتياجات.. وذلك من خلال ما يلى:.

1- الاعتناق:

هو التقمص العاطفى وهو يعنى الرغبة فى رؤية العالم من خلال وجهة نظر الآخرين، تقع غريزة استقرار الحالة النفسية فى المرتبة التالية لغريزة حب البقاء حيث تزداد رغبة الإنسان فى تفهم

الآخرين له تأكيد ذاته واحترام النفس والشرعية، يجب أن تبذل المحاولة لرؤية الموقف من خلال عيون الآخرين. إذا كنا نريد فعلًا أن يتعامل معنا الناس بمحبة، وأن نكتسب احترامهم عندئذ نبذل المحاولة لاكتساب التقمص العاطفى بصرف النظر عن مظهرهم الخارجى، مستواهم المعيشى، وظائفهم، ثرواتهم، معتقداتهم الدينية، بصرف النظر عن مدى حبك لهم واشمئزازك منهم. فالبحث الحقيقى لتفهم وجهات نظر الآخرين هو المفتاح الحقيقى لتحقيق الاتصال الفعال.

2- الاستقامة:

هى القدرة على توصيل استقامتك الشخصية إلى المحيط الخارجى فهى العامل الحاسم الثانى. وقول الحق يبنى الثقة وهذا يعنى أن تكون صادق مع نفسك إذا كنت تتمتع باحترام الذات. قد تعتقد أن أحد لا يستطيع اكتشاف أكاذيبك ولكنك عندما تكذب فأنك فى الواقع تقتطع جزء من احترامك لذاتك، وبالتزامك بمبادئ الاستقامة تكتسب شخصية إيجابية وقوية، فى الوقت ذاته تكتسب قدرات هائلة لتحقيق اتصال فعال مع الآخرين.

3- الإخلاص:

يعنى إنجاز الوعود فكن دقيقًا وحريصًا وأن تضع نصب عينيك فحص التفاصيل الدقيقة لأى موضوع.

4- تعامل مع الناس بعقلية متفتحة:

كن دائمًا مستعدًا لتشجيع فتح باب الحوار للمناقشة الصحيحة والمفاوضات البناءه، اعلم أن فتح باب الحوار والتعامل مع الناس بعقلية متفتحة يسمح لك بفتح الأبواب المغلقة.

5- الحنــان:

إذا عرف الناس أنك تتعامل معهم بحنان فأنهم سيقبلون عليك ويجدون سعادة بالغة فى الاتصال بك، كن حنونًا مع الآخرين سيبادلونك المشاعر نفسها لأنهم غالبًا ما يقابلون بالصد من الآخرين، انتهز أنت هذه الفرصة وأعلن لهم «تحدثوا معى كيفما شئتم وأنا دائمًا على استعداد تام للترحيب بكم».

* «ماذا تظن......؟».   * «ماذا تعتقد.......؟».

إن هذه الأسئلة تمنح للمتحدث الفرصة للحديث المستفيض الأمر الذى يسمح لك بأن تسمع أكثر وتعرف أكثر.

6- عبر عن نفسك بوضوح:

عندما نتحدث يجب اختيار كلمات سهلة بسيطة تعبر بوضوح عن أرائك الشخصية،

أحاسيسك واحتياجاتك تجنب التحدث بلغة غير مفهومة أو الأكثار من الكلمات الأجنبية المعقدة واستعن بالأمثلة التصويرية للتوضيح وجهة نظرك وتكون أمثلة بسيطة.

7- تواصل وعش أطول:

عندما تقوم بعمل صداقات فى عالمك الداخلى وفى داخل عقلك وفكرك فذلك يجعلك دائمًا يقظ الفكر والوجدان. وقامت د. ليزا بيركما من كلية هارفارد لعلوم الصحة بمساعدة فريقها ببحث 7000 حالة وأثبتت الدراسة أن الذين يفتقرون إلى الروابط الاجتماعية يكونون أكثر عرضة ثلاث مرات للإصابة بالأمراض والموت عن أولئك الذين يتمتعون بالعلاقات الاجتماعية الواسعة.

8- تواصل واحظ بالتعاون:

يعمل الناس فى كثير من الأحيان على مساعدتك فى تلبية احتياجاتك وتحقيق رغباتك أيًا كان ما تبتغيه من الحياة ـ سواء كان الحب أو الوظيفة الرفيعة المستوى أو حتى الذهاب إلى عرض مسرحى فلا بد أنك تحتاج إلى أحدًا ليساعدك فى الوصول إلى هدفك فإذا أحبك الناس فسيكونون على أتم الاستعداد لبذل الوقت والجهد من أجلك، وعلى قدر قوة العلاقة بينك وبينهم يكون مقدار البذل والنصيحة من ناحيتك.

بعض العادات التى تقوى الاتصال الفعال

هناك عادات مطلوبة لا بد من اكتسابها عند التواصل مع الآخرين، والاتصال بالآخرين من خلال الحديث الجذاب الذى يعتبر أمرًا جوهريًا يحدد مدى اجتماعية الفرد

- وهناك إرشادات مهمة تجعل تفاعلك مؤثرًا منها ما يلى.

1- نطق الألفاظ بعناية:

حاول أن تتجنب عادات النطق التى تتسم بالا مبالاة والإهمال حتى لا تبدو للآخرين أقل ذكاء وأقل وعيًا، وحاول الاستماع إلى نفسك لأن لكل واحد لهجاته ومفرداته الخاصة به، فعليك التأكد من أن ما تستخدمه من كلمات وألفاظ يفهمها الآخرون جيدًا.

2- الصمت... للوقفات:

إن التزام الصمت للحظات أو ثوان قصيرة عند الحديث يعطى الفرصة للمستمع أن يفهم ما تعنيه أو أن يستوعب الفكرة التى طرحتها وتمنحك أنت أيضًا الفرصة كى تجمع شتات أفكارك ولكن حذار من فترات الصمت الطويلة التى قد تصيب المستمع بتضاجر وتؤدى إلى تشتت الأفكار.

3- الحماس:

لا تنتظر من الآخرين أن يرحبوا بالحديث معك إذا كان حديثك فاترًا أو جافًا بل لا بد أن تبدى حماسًا أو شغفًا عند التعبير عن أفكارك أو استقبال أفكارهم، فهذا يجعلك تبدو صادقًا ومخلصًا وإيجابيًّا وتلقائيًّا فى الوقت نفسه.

4- كن لبقا:

إن اللباقة هى أن تقول الشىء المناسب فى الوقت المناسب، فإذا وجدت نفسك غير قادر على التفوه بشىء حسن فلا تقل شيئًا على الإطلاق كما يمكنك استخدام بعض المأثورات التى تناسب المواقف المختلفة والتى تجذب سمع المستمع ولكن دون أن تبدو ثرثارًا.

5- كن محددًا:

كثيرًا من الأحاديث تكون فوضوية لا تعبر عنها بوضوح والطريقة المثلى كى تبدو محددًا هى أن تعرف بالضبط ما الأفكار التى تريد أن تتحدث عنها حقيقة؟

لا بد أن تتعلم كيف تختار وتستعمل الكلمات التى تعبر بالضبط عما ترغب فى قوله، ولا بد أن يكون أسلوبك واضحًا ومؤثرًا، وتذكر أن لغتنا تتغير باستمرار ومن ثم عليك استخدام الكلمات إلى توضح بجلاء المعنى الذى تقصده، وتكون الكلمة الأولى التى تطرأ على ذهنك هى الأكثر قربًا من المعنى الصحيح.

6- استخدام الجمل الجميلة:

إن استخدام الجمل الجيدة هى مسألة شخصية ولباقة، وهى الأشياء التى تتفاوت فى وجودها بين الناس.. ولكن يمكن تدريب أنفسنا على استخدام الجمل المؤثرة عن طريق استخدام الجمل القريبة السهلة من قلوب الآخرين. وتذكر أن تحدد ما ترغب فى قوله يساعدك على اختيار الجمل التى تعبر عنها.

7- الابتسام:

عادة ما يؤدى الحفاظ على الابتسامة التى تضىء الوجه إلى إزالة الحواجز بينك وبين الآخرين، بل وإذابة الجليد الذى تشعر به خاصة عند مقابلتك لأناس لأول مرة.

والابتسامة ضرورية لترك انطباع جميل عند الآخرين بشرط أن تكون ابتسامة حقيقية غير مزيفة أو بطريقة يكرهها الناس فهم يشعرون أنها لا تصدر من قلب محب.

بعض الأساليب والمهارات الاجتماعية التى تزيد من تفاعل الاتصال:

1- التعبير عن المشاعر:

عبر عن مشاعرك عن عمد بتلقائية وبكلمات منطوقة حتى تشجع الآخرين على تكون علاقات مريحة معك.

2- التأكيد السلبى:

ويعنى الاعتراف بالخطأ عندما تقوم بفعل يستحق اللوم، وذلك عندما تحس أنك قمت بخطأ يستحق اللوم والنقد وهذا يجعل الآخرين يصدقون أنك تريد أن تطوى صفحة سلبية وتبدأ صفحة إيجابية.

3- التساؤل السلبى:

ويعنى الاستجابة لانتقاد الآخرين بالسؤال عن مزيد من الانتقادات والأخطاء مع إبداء الاستعداد للتغير، وذلك مع الأصدقاء والأشخاص الأعزاء والمقربين.

4- التعمية والإرباك:

ويعنى التظاهر بالموافقة على ما يوجهه إليك بطريقة تعبر عن عدم استعدادك لتبادل الحوار فى أمور تخصك وحدك، وذلك إذا كان الطرف الآخر لحوحا أو غير مستعد للتفاهم والتراجع.

5- تهدئة انفعالات الآخرين:

ويعنى تجاهل السلوك الغاضب للمتحدث وذلك تجنبًا للدخول فى معركة خاسرة، وكما أنها طريقة للتعامل مع الانفعاليين والمتهجمين.

6- التلون الانفعالى:

ويعنى التدريب على الانفعالات المختلفة والمتعارضة مثل: الهجوم وتقبل المدح والنقد وإظهار الود وغيرها.

- ما يمكن تجنبه لإنجاح التواصل مع الآخرين:

1- تشابك الأيدى أو تحريكها بالقرب من الوجه والشعر.
2- الاهتمام الزائد بالنفس ويحدث ذلك عندما تركز بشدة على مظهرك والانطباعات التى تريد أن يأخذها الآخرين عنك.
3- التحدث سريعًا من أجل ذكر جميع المعلومات التى تمتلكها.
4- التحدث ببطء فهذا يعطى انطباع بأنك ممل.
5- مراقبة الأشياء التى لا تتعلق بموضوع المحادثة.

6- بدء المحادثة ببعض الجمل السلبية مثل (اعرف أنك لن تتذكرنى).

- وهناك بعض النقاط التى يجب مراعاتها أثناء الحديث ليسهل التواصل مع الآخرين كما ذكرها بعض الباحثين ـ منها ما يلى:-

- إن الوقوف أفضل وضعًا من الجلوس فى معظم الأحيان.
- يجب ضبط اللغة لتتناسب مع مستوى الجماهير.
- يجب تجنب الثرثرة المفرطة وكذلك الكلام ببطء.
- من القواعد الهامة عند إلقاء الخطب والأحاديث على الملأ تجنب طرح أكثر من نقطتين للمناقشة فى عشرين دقيقة.
- حدد الغرض من الحديث قبل أن تفعل أى شىء آخر.
- خصص وقتًا كافًا لتحضر كلمتك وبذلك تصبح مؤثرة.
- حاول أن تجذب انتباه الجمهور من البداية لينصتوا لباقى حديثك.
- كرر على المستمعين سبب حديثك إليهم فى بداية، ووسط، ونهاية الحديث.
- تغلب على الخوف من خشبة المسرح ـ Stage Fright، واستفد من هذا الخوف بأن تجعله فى صالحك.
- قيم كل حديث تلقيه وبالتالى تستطيع أن تحسن مهاراتك باستمرار.
- لا تتوقف عن التدريب مطلقًا.

ولقد أثبتت الدراسات أن بعد (72) ساعة من إلقاء الخطاب سيتذكر الجمهور 20% مما ذكرته أثنائها ولذلك يجب التركيز على النقاط المهمة التى تريد أن يتذكرها الجمهور فى البداية.

- تبلغ فترة انتباه معظم الأشخاص البالغين حوالى 7 دقائق.
- يتحدث الشخص العادى بمعدل 160 كلمة فى الدقيقة ولكننا نستطيع أن نستوعب معلومات ثلاثة أضعاف هذا المعدل. إلا أنه استنادًا إلى إحدى الدراسات نحن ننصت فقط إلى 25% مما يقال وهذا يسبب العديد من حالات الفهم الخاطئ فى العمل، وفى البيت،.... ،.....

كيف تتجنب صنع العداوات؟

أولًا لكى نعرف كيف نتجنب صنع العداوات لا بد أن نعرف ما هى الأشياء التى تؤدى إلى صنع العداوات:

1- اتهام الآخرين بالخطأ طريقة مضمونة لتكوين العداوات: لا جدوى إذًا من أن

نتهم أى شخص بأنه مخطئ فعندما نفعل ذلك سنوجه النقد له والتقدير السىء ووضع العدوان أيضًا أن معظم الناس لا يطيقون أن يقول لهم أحد أن ساعتهم خطأ فما بالك بتوجيه النقد فى أكثر أهمية من الساعة.

2- اسخر من أى شخص وسوف تكسب عداواته مدى الحياة: إنك عندما تسخر من أى فرد تقلل من ذاته وستدمر إحساسه بالكبرياء والأهمية. أن السخرية تشوه نفسيته وكثيرًا ما يستمر التشويه إلى الأبد.... إن الإنسان يمكن أن يتحمل أى إهانة أو هزيمة أو جرح ويتقبل بما يتم عن طيب خاطر بل إنه قد يتحمل قدر كبير من إساءاتك وبعدها يتوقف عن معاملتك كإنسان متحضر.

بعض العادات التى تدمر عملية التواصل

هناك بعض العادات التى يجب على الفرد تجنبها خلال عملية التواصل هى:

* التحدث مع أحد ويدك فى جيبك. * الجلوس مع أحد ورجلك على الأخرى.

* التدخين فى حضور من لا يدخن. * حك الرأس والجسد كثيرًا.

* التجشؤ (التكرع) والبصاق والتمطى والتثاؤب والتنحنح الكثير أو بصوت عالى.

* وضع اليد فى الأنف والفم كثيرًا. * فرقعة الأصابع.

* التلويح باليد من غير ضرورة كخطابة أو تمثيل.

* رش الماء من الفم فى وجه أحد. * الشرب بصوت مرتفع.

* ترويع أحد فى الظلام. * وضع القدم فى وجه أحد.

* غلق الباب فى وجه أحد. * النظر فى الساعة عند حديث أحد.

* النظر فى الساعة فى حضور ضيف.

ويوضح الجدول التالى ما يجب على الفرد أن يقوله.. وما لا يقوله خلال عملية التواصل.

قـــل	لا تقـــل
صغير	عيل
نعم	أية
رأى صواب يتحمل الخطأ	رأى غيرى خطأ

لا تقـــل	قـــل
الجواب بأين من عنوانه.	خيرًا إن شاء اللـه
ليس فى الإمكان أبدع مما كان	هل من رأى آخر
أنت تفعل كذا وكذا.	بعض الناس يفعلون كذا وكذا
أنا	نحن
اكتب هذا	ما رأيك لو كتبت هذا؟ ما رأيك؟
هذا رأى وأنا مصمم عليه	حسنا ولكن ما رأيك فى كذا ما رأيك
هذا خطأ	يفضل عكس ذلك
ممنوع التدخين	رجاء عدم التدخين
لا	نعم ولكن
أنت	حضرتك
لن أفعل هذا	لن استطيع للأسف أن أفعل هذا
هذا خطأ	هذا غير صحيح
هو لا يصلح لشىء أبدًا	هو يصلح لشىء آخر غير هذا
غير موافق	دعنى أفكر

ويؤكد بعض العلماء على أنه لكى تكتسب مهارات الاتصال بالآخرين يجب أن تتقن ما يلى:

- أن تعرف الوقت الأنسب للتـأثير فيهــم ولعــل أنسـب الأوقـات عنـدما يكونــوا عـلى استعـداد للتأثير فيجب اغتنام اللحظة المناسـبة عنـدما تسـنح لـك وتتقـرب لهـم قبـل انقضائها.
- ألا تمس ذات الآخرين من قريب أو بعيد فكما تحب ذاتك كن محبًا لذات الآخرين.
- الإنصـات والاسـتماع إلـيهم فمعظـم النـاس يسـتجيبون لمـن ينصـت إلـيهم ويفضـلون الحديث مع المنصتين لهم.
- استخدم قاموسًا من الكلمات المؤثرة إيجابيًّا والمشحونة عاطفيًّـا وابتعـد عـن الكلـمات السطحية للتأثير أو الكلمات التى لها أكثر من معنى.
- الفهم الصحيح للأمور يجعلـك عـلى صـداقة دائمًـا مـع الآخـرين فتسـير غـور أفكـارهم

ونفوسهم لكى يتاح لك أن تلاءم بين وجهة نظرك ووجهة نظرهم، فأنت لا تستطيع صنع الآخرين من جدى أو تغيرهم إنما عملك هو أن تتوجه إلى جانب الحسن والبناء فيهم.

- امتنع عن استخدام كلمة لا وليكن أسلوبك فى معالجة الأمور الرفقة واللين متجنبًا تمامًا الغضب والعنف.
- اقتنع تمامًا بالفكرة التى تريد أن توصلها للآخرين وتحمس لتنفيذها.
- أن تتحكم تمامًا بأعصابك وبقدر هذا التحكم يكون النجاح حليفك.
- السلوك الراقى يؤثر فى الذين حولك فحافظ عليه وذلك عن طريق تهذيب العقل والقلب معًا.
- الاتصال عملية تبادلية مستمرة بين طرفين لهما هدف ويجب أن يكون لها أثر وإلا كانت عملية الاتصال فاشلة.
- إذا فشلت عملية الاتصال فإن جزء كبير من أسباب هذا الفشل يقع على عاتق المرسل.
- الاتصال اللفظى وغير اللفظى كلاهما هام ولا تستطيع فصلهما عن بعضهما لأن كلا منهما يزيد من فعَّالية الآخر.
- إذا شعرت بأن اتصالك لم ينجح ، فعليك مراجعة عناصر دائرة الاتصال لتجد ما هو السبب، وأين كانت المشكلة لتستطيع معالجتها فى المرات القادمة.
- حاول الاتصال بالناس بسهولة وبكثرة ولا تحاول إخفاء المعلومات لأن ذلك يساعد على نشر الإشاعات وإساءة الفهم.
- كن عطوفًا وحساسًا بصفة دائمة.
- تعلم حسن الاستماع حتى تتمكن من التعرف على احتياجات ورغبات الآخرين.
- انظر إلى نفسك بعيون الآخرين تخيل نفسك فى مكان الشريك فى الحياة كيف تبدو فى نظر الآخرين.
- استمع إلى الصدق وتكلم الصدق فقط.
- احرص على تعلم وكسب المزيد من العلم لتدخل فى زمرة الحكماء.
- راجع الجوانب الإيجابية والسلبية فى كل موضوع بدقة ثم تابع العمل فى الجوانب الإيجابية فقط.

- لا تضع بينك وبين الآخرين حواجز لا وجود لها، أو تضع تصورًا عنهم فى خيالك أنت فقط، اتجه إليهم مباشرة.
- انشر الفرحة فيمن من حولك ولا تجعل من نفسك مصدر إزعاج للآخرين فى آرائك وملاحظاتك.
- كن صريحًا ومباشرًا فى قلمك، لأن التحوير والتلميح يوقد الظنون السيئة ويشعل الفتن.
- فكر مرة ومرتين وثلاث عند كتابة موضوع، أهميته، فائدته والأسلوب الذى ينبغى أن تكتب به، حاول الإلمام بجميع النقاط الضرورية وراجعها جيدًا.
- أجعل أسلوبك أثناء القراءة مشوقًا وأحذر الإطالة فهى تبعد القارئين واختصر فى الكلام وابحث عن ما هو مفيد.
- حاول الاجتهاد قدر المستطاع فى إبراز موهبتك وسعة صدرك وتحملك النقد حيث أن ذلك أمر مطلوب، فلا تغضب فور رؤيتك نقدًا لا يعجبك، بل على العكس، المع بأخلاقك وأرقى بأهدافك فوق كل تصرفات طائشة، وأجعل من ردودك نموذج أعلى لشخصك، وكن واثقًا من كلامك، وناقش النقد بصدر رحب، وأوصل حجتك بأرق الكلمات وأعطرها حتى تؤثر فى نفوس الآخرين وتحركهم نحو فكرتك. والمولى عز وجل أوصى نبيه الكريم من الخطأ الذى يقع فيه الكثيرون من الاعتقاد بعد أهميتهم.
- إن نظرت جيدًا حولك. سوف تجد أن التحدى الحقيقى فى الحياة هو أن تغير نفسك وتصبح الشخص الذى تريد أن تكونه وتستغل طاقتك الكاملة وتعيش حياة أسعد حياة خالية من التعجيزات والقيود والمشاعر السلبية. كما قال «طومس كيمبليس»: «لا تغضب لأنك لا تستطيع جعل الآخرين مثلما تود أن يكونوا، طالما عجزت أنت عن تحقيق ما تريد أن تكون «بدلا من ذلك، حاول أن تركز طاقتك على تحسين نمط حياتك، وأبدًا واستمد الطاقة اللازمة من مخزون القدرات الإيجابية داخلك واستغل طاقتك الكامنة لتصبح الإنسان الذى أردت أن تكون.
- وهكذا أبدأ رحلتك نحو حياة أكثر توفيقًا ونجاحًا، وكون لنفسك فيها عدد أكبر من الأصدقاء، وحقق تفاهمًا أوسع لوجهات نظر الآخرين، واحترامًا سابقًا لقيم ومعتقدات الناس. وسوف يؤدى التحكم أو التوازن فى حكمك على الغير، وإدراكك الصحيح إلى أن تصبح شخص تمتلك مهارات الاتصال بارعًا فى هذا المجال.

- قال أحد الحكماء: «تعلم من أخطاء الآخرين حيث أنك لن تعش ما يكفيك من العمر كى ترتكبها كلها بنفسك» اتخذ قرارًا واعيًّا اليوم واستغل هذه المعرفة لصالحك.

وما سوف تكتسبه اليوم سوف تجده يساعدك على:

- تنمية وتوثيق الصلة بينك وبين نفسك.
- استغلال القدرة على الإحساس بالذات.
- التحكم فى إدراكك والحكم على الناس.
- توليد سلوك جديد لكى تتحول إلى رجل تمتلك مهارات الاتصال ومتفوق فى حياتك بصفة عامة.
- تحسين اتصالاتك بالغير وترقية علاقاتك بالآخرين.
- التحكم والتركيز لكى يعمل الآخرون لمصلحتك لا ضدك.
- تعلم كيفية إقامة علاقة ممتازة مع أى شخص مهما كان أصعب الناس طباعًا.
- تعلم مهارات التحكم فى الانفعالات حتى تبتسم لك الحياة.

وأتمنى أن نكون قد تعلمنا كيفية التواصل وأهميته فى حياتنا اليومية وتربية أجيال صالحة فى المؤسسات التعليمية المختلفة تتسم بالمهارة اللغوية أى ارتفاع مستوى القدرة على التعامل بالألفاظ والكلمات والجمل واستخدامها بكفاءة وطلاقة للتعبير عن المعانى والأفكار التى يريد الفرد أن يوصلها على غيره وأيضًا ارتفاع مستوى قدرته على فهم المعانى التى تكمن وراء الألفاظ والكلمات والجمل التى يسمعها أو يقرءوها وخلو حديثه من عيوب النطق المختلفة واتصاف مخارج حروفه بالوضوح والتميز إذ أن كل هذا يساعده على إيضاح ما يريد شرحه لطلابه وما ينبغى إيصاله إليهم من أفكار ومعلومات.

- أوضحنا فيما سبق أهمية التواصل الجيد بين الأزواج والأبناء والآباء وأن التواصل الجيد يؤدى إلى حياة أفضل لكليهما والتواصل مع الأطفال له طرقه وأساليبه لأن ذلك يؤثر على قدرته العقلية والنفسية، ومن هنا يجب علينا نحن الكبار أن نفهم أسس وطرق التواصل الجيد مع الأبناء والآخرين لأنه يقرب ويوطد العلاقات الاجتماعية حيث حسن الإصغاء والتحدث بأسلوب راقى يهدف إلى تحقيق حياة أفضل للأفراد والتواصل الجيد مع الآخرين يساعد على توسيع إدراكنا وفهمنا للآخرين ومجاراتهم فى أحاديثهم، وأن الحوار هى لغة الحياة التى نعيشها، لذلك يجب أن نحترم مفاهيمها ونتعلمها حتى نستطيع أن نعلمها لأطفالنا.

- كما أن آداب الحوار ومهارات التواصل هام جدًّا لانتشار السلام فالغضب والعنف والهمجية فى التعامل يؤدى إلى انتشار العدوان والمشكلات والجرائم. فآداب الحوار يكسب الإنسان احترام الآخرين له ومعاملته معاملة إنسانية كفرد فى المجتمع يؤثر فيه ويتأثر به ويشغل حيز من المجتمع ويكون له دور فعال فى المجتمع، والتواصل بين الناس ينمى العلاقات الاجتماعية ويزيد التعاون والحب والتفاهم بين الجماعات، وأنه بدون ذلك لا يوجد احترام بين الناس، وبدون التحكم فى النفس يختفى الحب وينتشر الفزع والحروب والعنف.

كلام أغلى من الذهب عن التواصل

- كونوا كالشجر يُرمى بالحجر ويلقى بالثمر.
- من عصا الله فيك فأطع الله فيه.
- المؤمن يستر وينصح والفاجر يهتك ويعير.
- طوبى لمن شغلته عيوبه عن عيوب الناس.
- كل معصية عيرت بها أخاك فهى إليك.
- كما تدين تدان.
- إذا عز أخوك فلا تهن.
- لك أخطاء كما للآخرين أخطاء.
- التمس الأعذار.
- لا تغضب.
- كن خدومًا.
- تجنب إحراج الآخرين.
- الوحدة خير من جليس السوء.
- فكر قبل أن تتكلم.
- اكسب الآخر قبل أن تكسب منه.
- ضع نفسك مكان الآخرين.
- لا تؤذ أحدًا.

الخلاصـــة:

- إن إتقانك لمهارات لاتصال تعتبر ضرورة ملحة فى هذا العصر الذى تتدفق فيه المعلومات وتتربص به السماوات المفتوحة وتتفتح فيه المجتمعات على بعضها البعض، فلم تعد الحدود الجغرافية كما درسناها من قبل، بل أصبح هناك احتياج للثقافات ورغبة مقصودة فى توحيدها ليتحول سكان الأرض إلى عشيرة عالمية مما يمثل تحديًا للأجيال الحالية والتى تعقبها.

- إن عالم اليوم لا يفسح مكانًا لمن لا يحسن مهارات الاتصال والتحدى القادم هو تحد اتصالى؛ فالعالم يحتاج أن يعمل بانسجام وسلام.

إن نجاح التطوير فى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتربوية والإدارية والسياسية لا بد أن

يواكبه استثمار لطاقات البشر فى مجال تطوير مهارات الاتصال لديهم فى كافة القطاعات الإدارية والإنتاجية والتعليمية، فبدون أن نتعلم ونعلم كيف نتواصل، سيكون إثبات الوجود أمرًا بعيد المنال.... علمًا بأنه فى المستقبل القريب سيحتاج الجميع إلى مخاطبة بعضهم البعض، واحترام بعضهم البعض، وسيحتاجون أكثر إلى علم الاتصال وفنون التفاوض، مع الأبناء والأزواج والزملاء والرؤساء حيث لا يندفع التعصب، ورفع الصوت فقد ثبت عدم جدواهما وتعارضهما مع التحضر.

ولكى نتواصل مع الآخرين لا بد لنا من إتقان مهارات الاتصال وتحسين هذه المهارات باستمرار لكسب الثقة وبناء المصداقية.

الخاتمـــة

إن الحوار والتواصل بنية نفسـية واجتماعيـة وسياسـية وثقافيـة إنسـانية منطلقهـا الإنسـان الفرد وهدفها مصلحة الإنسان بصفة خاصة والإنسانية بصفة عامة والقدرة عـلى إقامـة الحـوار وبناء علاقة تواصل مع الآخر موهبة فرديـة وقيمـة إنسـانية وإذا كانـت حاجـة الفـرد ضروريـة لاستخدام قدرته على الحوار والتواصل مع الآخر سواء كان فردًا داخل عائلته أو مواطنًا يشـاركه فى المجال الجغرافى والثقافى والاقتصادى، أو كان إنسانًا يشاركه الانتماء، فـإن حاجـة المجتمعـات والدول والثقافات لإقامة حوار مع غيرها أكثر إلحاحًا؛ لأن انعكاسات انغلاق الفرد وتصلبه مهـما اتسعت لا يمكن أن تغفل من هم خـارج محيطـه الضـيق. أمـا انعكاسـات انغـلاق المجتمعـات والثقافات وتصلب العقليات فتنتشر بسرعة ويتسع تأثيرها إلى حد اندلاع الحـروب والصـدامات والنزاعات القبلية والعرقية والدولية.

فلنبدأ بأنفسنا ونفتح باب الحوار مع محيطنا القريب عبر الحوار المباشر و المفتوح ولنشغل مواهبنا وقدراتنا على الحوار لنفتح أبواب التواصل مـع الآخـر البعيـد مـن خـلال كـل الوسـائل المتاحـة لنـا ونتحـاور معًـا لإيجـاد قواسـم مشـتركة وتبـادل الأفكـار والآراء.... إذن فالاتصـال الاجتماعى ضرورة اجتماعية ونفسية لحياة الفرد داخل المجتمع فمن دون الاتصـال الاجتماعـى لا توجد حياة اجتماعية ولا علاقات اجتماعية متفاعلة بين الأفراد لذا يلعـب الاتصـال دور مهـم فى بناء المجتمع وتقوية العلاقات الاجتماعية بـين الأفـراد والجماعـات المختلفـة وتوطيـد أسـس النسيج الاجتماعى سواء بين أفراد الجماعات أو المجتمع ككل، فلذلك فإن دراسة وتعلم مهارات الاتصال وفن الحوار ضرورة هامة كما يجب علينـا أن تتـذكر دائمًـا قـول رسـول اللـــه ﷺ. «دع الجدال ولو كنت محقًا».

إن الاتصال الاجتماعى الناجح أمر فى غاية السهولة وكذلك فن الحوار ولكن الأمر يحتـاج إلى قدر من المرونة فى التفكير واللباقة فى التصرف وعدم الجمود، وإذا تصرفنا ببسـاطة دون تكلـف وتقبل كل منا رأى الطرف الآخر بفائق الاحـترام وجـدنا الأمـر طبيعـى حيـث أن الموضـوع كلـه ينحصر بين مرسل ومستقبل، فـإذا أجـدنا الـتحكم والضـبط والحكمـة وصـلنا إلى حـوار هـادف وناجح وذو قيمة، فيجب علينا أن تكون غايتنا من أى حوار هى الوصول إلى الصواب والحقيقـة

وليس الجدل من أجل الجدل أو الجدل من أجل إثبات صحة رأى ومن ثم نصل إلى الاتصال الاجتماعى الناجح.

وكما قال رسول الله ﷺ «المؤمن هين لين سهل».

إن عالم اليوم لا يترك مجال لمن لا يحسن مهارات الاتصال بل إن الذين يملكون القوة فى القرن القادم سيكونون بالضرورة أولئك الذين يملكون ناصية المعلومات وملكة الاتصال الفعَّال ولقد ساعد التقدم التكنولوجى المذهل والمتسارع على التقدم فى مجال الاتصال.... فمن الناحية العملية أصبح ممكنًا تطويع أجهزة الكمبيوتر والآلات الأخرى لإرسال ما نريد من معلومات بسرعة وبدقة عبر أرجاء الكون، ولم تعد اتساع الأرض عاملًا يحد من الاتصال ولكن التكنولوجيا لا تصنع الاتصال ولا تصنع الأفكار والأحاسيس وإنما البشر هم القادرون على ذلك.

إن الحواجز فى عصرنا الحاضر لم تعد بسبب بعد المسافات المكانية وإنما بسبب حواجز نفسية واجتماعية وعاطفية وبالتالى أصبح من المهم التفكير أكثر بالرسالة نفسها وليس فقط بأدوات توصيل الرسالة.... وفى السنين القادمة ستصبح مهارات الاتصال أكثر من مجرد صفات يفضل أن يمتلكها الطلاب والمعلمون ورجال الأعمال والموظفون وإنما ستصبح أساسية لاغنى عنها فى مجال المال، والأعمال، والسياسة والإعلام وعلى كل صعيد فى حياتنا، فلا ينفع أن يكون لشركة ما إنتاجًا جيدًا وإنما ستحتاج الشركات الصانعة والمصدرة لمهارات الاتصال لدى جميع أفرادها من أجل التسويق والإعلان ومن ثم النجاح والإبداع.

وفى النهاية نستطيع القول أن أبسط الطرق للتأثير فى الآخرين هو أن تحبهم وتهتم بهم فيحبونك ويهتمون بك، لأن العلاقات الاجتماعية هى مصدر سعادة الإنسان كما أنها مصدر تعاسته أيضًا إذا لم تكن هناك علاقات ناجحة.

ولأن الحياة العصرية تزداد تعقيدًا فيتزايد شعور الإنسان بالوحدة والاغتراب فإن ذلك يدعونا إلى أن نتمسك بالتواصل مع الناس والمعارف والأصدقاء.... فمنا من يستطيع التواصل بشكل جيد بسبب موهبته أو نشأته الاجتماعية أو طبيعة شخصيته، وهناك من لا يتقن مهارات التواصل.. فمن أجل هؤلاء أقدم هذا المرجع حيث أن التواصل مع الناس يبنى جسرًا من الثقة المتبادلة وأن اللباقة تضيف حلاوة لحب الناس لك وحبك لهم فكن على طبيعتك ودون تكلف واثقًا من نفسك رقيقًا ومهذبًا ولبقًا وبشوشًا.

وأخيرًا: [الكلمة الطيبة والضحكة الصافية وكلمة الثناء تخلق عالمًا أسعد].

وقد قال أحد العلماء: إذا جالست الجهال فانصت لهم وإذا جالست العلماء فانصت لهم فإن فى إنصاتك للجهال زيادة فى الحلم، وإن فى إنصاتك للعلماء زيادة فى العلم.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1- إبراهيم أبو عرقوب: (2001م).الاتصال الإنسانى ودوره فى التفاعل الاجتماعى ـ مكتبة جزيرة الورد ـ المنصورة.

2- إبراهيم الفقى: (2001م).البرمجة اللغوية العصبية وفن الاتصال اللا محدود ـ (بيرناشو) ــ المركز الكندى للبرمجة اللغوية العصبية ـ منار للنشر والتوزيع ـ دمشق ـ سوريا.

3- ــــــــــــ: (2008م).260 خطوة لتزيد ثقتك بنفسك ـ الحرية ـ القاهرة.

4- إبراهيم محمد عبد اللطيف: (2005م).دراسة السلوك الاتصالى الإنسانى (التجربة الغربية) ـ جـ 1 ـ الاتصال الشخصى والجماعى ـ مكتبة الأنجلو المصرية ـ القاهرة.

5- أبو بكر جابر الجزائرى: (2002م).هذا الحبيب ـ مكتبة العلوم والحكمة ـ السعودية.

6- أحمد كمال أبو المجد: (2002م).حوار لا مواجهة ـ دار الشروق ـ القاهرة.

7- أحمد ماهر: (2000م).كيف ترفع مهارات الإدارة فى الاتصال؟ ـ الدار الجامعية ـ القاهرة.

8- إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافى: (2006م).التواصل والحوار وأهميته فى تنشئة أطفالنا وشبابنا ـ وزارة الإعلام ـ الهيئة العامة للكتاب ـ القاهرة.

9- أ . ف. بتروفسكى، م. ج. ياروشفسكى: (1996م).معجم علم النفس المعاصر ـ ترجمة: حمدى عبد الجواد، عبد السلام رضوان ـ دار العالم الجديد ـ القاهرة.

10- أكرم رضا: (2001م).لقاء الجماهير ـ برنامج الحديث الاقناعى وفن توصيل المعلومات ـ دار التوزيع والنشر الإسلامية ـ القاهرة.

11- أمل خليل السعدانى: (2000م).كيف تتغلب على الخجل وتكسب مودة الناس؟ ـ مكتبة ابن سينا للنشر ـ القاهرة.

12- أميرة على محمد: (2006م).الاتصال التربوى ـ الدار العالمية ـ القاهرة.

13- أميرة منصور يوسف فعلى: (1999م).الاتصال والخدمة الاجتماعية ـ المكتب الجامعى ـ الإسكندرية.

14- أيمن أبو الروس: (1996م).كيف تكون محدثًا لبقًا وتؤثر فى الناس؟ ـ مكتبة ابن سينا ـ القاهرة.

15- جريفاس ـ ترجمة أيمن الشربينى: (2002م).الدليل إلى تنمية وتطوير الشخصية ـ هلا للنشر والتوزيع ـ الجيزة.
16- أيمن العريمى: (2006م).كيف تكون نجمًا اجتماعيًا لامعًا ـ دار الأسرة للنشر والتوزيع ـ عمان ـ الأردن.
17- أيمن محمد عبد الواحد: (2008م).كن متحدثًا لبقًا ـ الحرية ـ القاهرة.
18- بينى بوف، جوكوندريل: (2004م).(101) طريقة فورية لتنمية مهارات التخاطب ـ مكتبة جرير ـ الرياض.
19- يثودور بيترسون: (1995م).المجتمع العصرى ووسائل الاتصال بالجماهير ـ دار النشر للاستعلامات العامة.
20- جيمس فان فيلد: (2000م).الدليل للنجاح مع الناس ـ حلول فورية لأصعب المشكلات ـ دار المعارف ـ القاهرة.
21- حامد عبد السلام زهران (   ):علم النفس الاجتماعى ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
22- حسن عماد مكاوى، ليلى حسين السيد: (1998م).الاتصال ونظرياته المعاصرة ـ الدار المصرية اللبنانية ـ القاهرة.
23- حسين نورى الياسرى: (2006م).سيكولوجية منخفض الذكاء ـ الدار العربية للعلوم ـ بيروت.
24- خليل ميخائيل معوض: (1994م).سيكولوجية النمو والطفولة والمراهقة ـ ط3 ـ دار الفكر العربى ـ الاسكندرية.
25- خيرى خليل الجميلى: (1997م).الاتصال ووسائله فى المجتمع الحديث ـ المكتب الجامعى الحديث.
26- ديل كارينجى: (2009م).فن الخطابة ـ كنوز للنشر والتوزيع ـ القاهرة.
27- دايل كارينجى: (1990م).كيف نتعامل مع الناس ـ دار الهلال للطباعة والنشر ـ بيروت ـ لبنان.
28- ـــــــــــ: (1999م).الأعمال الكاملة ـ دار مكتبة الهلال ـ بيروت ـ لبنان.
29- راشد محمد عطية أبو صواوين: (2005م).تنمية مهارات التواصل الشفوى (التحدث والاستماع) ـ ط2 ـ إيتراك للنشر والتوزيع ـ القاهرة.
30- رشدى فام منصور، أحمد حسين الشافعى: (2003م).علم النفس الاجتماعى (موضوعات مختارة) ـ مكتبة الأنجلو المصرية ـ القاهرة.

31- روزى بستال: (2001م).كيف نتعامل مع الآباء والأمهات ـ دار الفاروق للترجمة والنشر ـ القاهرة.
32- روزالين جليكمان: (2008م).التفكير الأمثل ـ كيف تحقق أفضل ما فى ذاتك؟ ـ ترجمة عواطف علاء الدين ـ نهضة مصر للطباعة والنشر ـ مصر.
33- ريتشارد وورث: (2006م).مهارات الاتصال ـ ترجمة نانس سمير ـ نهضة مصر.
34- زيدان عبد الباقى: (1979م).وسائل وأساليب الاتصال فى المجالات الاجتماعية والإدارية والإعلامية ـ ط 2 ـ مكتبة النهضة المصرية ـ القاهرة.
35- زين العابدين درويش: (1999م).علم النفس الاجتماعى ـ أسسه وتطبيقاته ـ دار الفكر العربى ـ القاهرة.
36- سامية محمد جابر، محمد عاطف غيث: (1998م).الاتصال الجماهيرى والمجتمع المعاصر (النظرية والتطبيق) ـ دار المعرفة الجامعية ـ مصر.
37- سعيد ياسين عامر: (2000م).سلسلة التميز الإدارى «الاتصالات الفعَّالة» ــ مركز التميز لعلوم الإدارة والحاسب ـ القاهرة.
38- سليمان خلف الله: (1998م).الحوار وبناء شخصية الطفل ـ مكتبة العبيكان ـ دبى.
39- سليمان الدروبى: (2007م).كيف تحفز الآخرين وتحصل على أفضل ما لديهم؟ ـ دار الأسرة للنشر والتوزيع ـ عمان ـ الأردن.
40- سمير مرقص: (2006م).الآخر ـ الحوار ـ المواطنة ـ دار الكتب ـ القاهرة.
41- سمير محمد حسين: (1995م).العلاقات العامة ـ ط 2 ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
42- سناء محمد سليمان: (2011م).التفكير (أساسياته وأنواعه.. تعليم وتنمية مهاراته ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
43- ــــــــــــ: (2011م).فنون الإتيكيت (وآداب السلوك.. والمعاملة الراقية) ــ سلسلة ثقافة سيكولوجية للجميع ـ الإصدار (26) ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
44- ــــــــــــ: (2008م).محاضرات فى سيكولوجية التعلم ـ ط 3 ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
45- سمير جاد: (2003م).وسائل الإعلام والاتصال الإقناعى ـ الهيئة المصرية العامة للكتاب ـ القاهرة.
46- سمير محمد سلامة شاش: (2008م).اضطرابات التواصل (التشخيص ـ الأسباب ـ العلاج ـ مكتبة زهراء الشرق ـ القاهرة.

47- سيد عبد الحميد مرسى: (1986م).العلاقات الإنسانية ـ ط 2 ـ مكتبة وهبة ـ القاهـرة.
48- شريف الحموى: (2006م).مهارات الاتصال ـ دار يافا للنشر ـ عمان ـ الأردن.
49- فادية علوان: (2003م).مقدمة فى علم النفس الارتقائى ـ مكتبة الدار العربية للكتاب ـ القاهرة.
50- فرج الله عبد البارى: (2004م).مناهج البحث وآداب الحوار والمناظرة ـ دار الأفاق العربية ـ القاهرة.
51- فؤاد عبد المنعم البكرى: (2002م).الاتصال الشخصى فى عصر تكنولوجيا الاتصال ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
52- كمال كامل: (2007م).مهارات الاتصال ـ المركز القومى للبحوث الاجتماعى والجنائية ـ القاهرة.
53- كيرت هاتكز: (2002م).المهارة فى نقل الأفكار إلى الآخرين ـ دار الرشيد ـ بيروت ـ لبنان.
54- لطفى فطيم: (1995م).المدخل إلى علم النفس الاجتماعى ـ مكتبة الأنجلو المصرية ـ القاهرة.
55- ليبس جبلن: (1998م).كيفية تنمية الثقة والقوة مع الناس؟ ـ ط3 ـ دار المعارف ـ القاهرة.
56- طارق على الحبيب: (2000م).كيف تحاور؟ ـ مؤسسة المريس للنشر والتوزيع ـ الرياض.
57- طريف شوقى محمد فرج: (2002م).المهارات الاجتماعية والاتصالية ـ دراسات وبحوث نفسية ـ دار غريب للطباعة والنشر ـ القاهرة.
58- طه الدروبى: (2005م).كيف تحلل شخصية جليسك؟ ـ عالم الثقافة للنشر والتوزيع ـ عمان ـ الأردن.
59- عادل صادق: (2001م).كيف تصبح عظيمًا؟ ـ دار الوثائق القومية للنشر ـ القاهرة.
60- عاطف عدلى العبد عبيد: (1999م).مدخل إلى الاتصال والرأى العام ـ ط 3 ـ دار الفكر العربى ـ القاهرة.
61- عبد الرحمن عبد الباقى: (1983م).دراسات فى إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ـ مكتبة عين شمس ـ القاهرة.

62- عبد القادر الشخيلى: (1993م).أخلاقيات الحوار ـ دار الشروق ـ عمان ـ الأردن.

63- ـــــــــــــــ: (2006م).كيف تغير من حياتك وتحقق ما تريد ـ دار الأسرة للنشر والتوزيع ـ عمان ـ الأردن.

64- عبد المرضى زكريا خالد: (1997م).الحوار ورسم الشخصية فى القصص القرآنى ـ مكتبة زهران الشرق ـ القاهرة.

65- عدنان السبيعى: (1997م).الصحة النفسية للجنين ـ دار الفكر ـ دمشق.

66- عبد الله الطويرقى: (1997م).علم الاتصال المعاصر ـ ط 2 ـ مكتبة العبيكان ـ الرياض.

67- عبد الله التطاوى: (2006م).الحوار الثقافى/ مشروع التواصل والانتماء ـ الهيئة المصرية العامة للكتاب ـ القاهرة.

68- عبد الله محمد عبد الرحمن: (2000م).سوسيولوجيا الاتصال والأحلام ـ دار المعرفة الجامعية ـ الإسكندرية.

69- علاء الدين كفافى: (1999م).الإرشاد والعلاج النفس الأسرى (المنظور النسقى الاتصالى ـ دار الفكر العربى ـ القاهرة).

70- غريب سيد أحمد: (1996م).علم اجتماع الاتصال والإعلام ـ دار المعرفة الجامعية ـ الإسكندرية.

71- محمد أحمد النابلسى: (1991م).علم اجتماع الاتصال والإعلام ـ دار المعرفة الجامعية ـ الإسكندرية.

72- محمد بلال الجيوس: (2002م).أنت وأنا: مقدمة فى مهارات التواصل الإنسانى ـ مكتبة التربية العربى لدول الخليج ـ الرياض.

73- محمد حسن غانم: (2008م).فن قراءة لغة الجسد ـ مكتبة الأنجلو المصرية ـ القاهرة.

74- محمد حسين فضل الله: (1985م).الحوار فى القرآن ـ ط 3 ـ المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ـ بيروت ـ لبنان.

75- محمد رجائى الطحلاوى: (1998م).هندسة التأثير وتواصل الأجيال من وحى نصر أكتوبر ـ مطابع روزاليوسف الجديدة ـ القاهرة.

76- محمد رفاعى: (1997م).السلوك الإنسانى فى منظمات العمل ـ دار الإسلام للطباعة والنشر ـ المنصورة.

77- محمد سيد طنطاوى: (2002م).أدب الحوار فى الإسلام ـ دار نهضة مصر ـ القاهرة.

78- محمد شفيق: (1997م).الإنسان والمجتمع ـ مقدمة فى السلوك الإنسانى ومهارات القيادة والاتصال ـ المكتب الجامعى الحديث ـ الإسكندرية.

79- محمد صبرى فؤاد النمر: (2000م).أساليب الاتصال الاجتماعى ـ المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع ـ الإسكندرية.

80- محمد عطية أبو حواوين: (2005م).تنمية مهارات التواصل الشفوى ـ إيتراك للنشر والتوزيع ـ القاهرة.

81- محمد محمود مصطفى: (2001م).الاتصال من منظور الخدمة الاجتماعية المعاصرة ـ دار الكتب ـ القاهرة.

82- محمد عبد الغنى حسن هلال: (1999م).مهارات الاتصال وفن الاستماع والحديث ـ مكتبة الأنجلو المصرية ـ القاهرة.

83- محمد على جعلوك: (1999م).الحوار لغة الضعفاء أم الأقوياء؟ ـ دار الراتب الجامعية ـ بيروت ـ لبنان.

84- محمد مصطفى أحمد: (1998م).الخدمة الاجتماعية فى مجال العلاقات العامة ـ دار المعرفة الجامعية.

85- محمد منير حجاب: (2001م).مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة ـ دار الفجر للنشر والتوزيع ـ مصر.

86- محمد يسرى إبراهيم دعبس: (1999م).الاتصال والسلوك الإنسانى (رؤية فى أنثروبيولوجيا الاتصال) ـ البيطاش سنتر للتوزيع ـ الإسكندرية.

87- محمود حمدى عبد الغنى: (2000م).إدارة الاتصال فى المجتمع المدنى ـ دار نور للطباعة والنشر والتوزيع ـ بيروت.

88- مصطفى محمد عيسى فلاته: (2001م).التقنيات الحديثة فى الاتصال والتعليم ـ مكتبة العبيكان ـ الرياض.

89- منصور الرفاعى عبيد وآخرون: (2006م).الحوار والتواصل منهج إنسانى ـ وزارة الإعلام ـ الهيئة العامة للاستعلامات ـ القاهرة.

90- نبيل عبد الحميد عشوش: (1997م).العلاقات العامة والإنسانية ـ مطابع الجامعة العمالية ـ القاهرة.

91- نيكولاس بوثمان: (1993م).كيف تجعل الناس تحبك فى 90 دقيقة أو أقل ـ ط 4 ـ مكتبة جرير ـ الرياض.

92- وليم ج ماكولاف: (2005م).فن التحدث والإقناع ـ ترجمة وفيق مازن ـ ط 4 ـ دار المعارف للنشر ـ القاهرة.
93- هشام الطالب (1994م).دليل الفكر الإسلامى ـ دار الفكر الإسلامى ـ القاهرة.
94- يسرى سعيد: (1995م).الاتصال الإنسانى ـ النظرية والتطبيق فى محيط الخدمة الاجتماعية ـ دار الفتح ـ الفيوم.
95- يوسف حلمى: (2009م).فن الحديث (أساسيات الحوار ومهارات الإلقاء) ــ المصرية للنشر والتوزيع ـ القاهرة.
96- يوسف ميخائيل أسعد: (1997م).تعلم فن التفكير والكلام ـ دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ـ القاهرة.

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

1- Alan barker (2010): Improve Your Communication Skills (Sunday Times Creating Success), 2th edition, kogan page, London.
2- Alexandev, J.F: (1973): Defensive and Suppovtive communication in Normal and deviat Families. Journal of Counsulting and clinical psychology, 40, 2, 223-231.
3- Barnes, L. & Olson, D.H. (1985): Parent- adolescent Communication and circumplex model. Child development, 56, 439-447.
4- Barnlund,d.c. (2008) Atransactional model of communixation in c.d mortenson (eds), co-mmunication theory. New bunswick, new jersey: transacition.
5- Berger, C.R (1982): Uncertainty in Inter personal relations (led.). London, Edwrad Arnold Company.
6- Callan, U.J. & Nlooer, P. (1986): Perce ption of communicative relationships in Families with adolescent. Jouvnai of marriage and the family, 48, 813-820.
7- Colleen Mckenna (1998): Powerful communication skills: how to communicate with confidence, career press, U.S.A.
8- Dance, F.E & Larson, x. (1970): The concept of communication. Journal of communication, 20, 201-210.
9- Devito, J.A (1983): the Interpersonal communication book. New york, Harpar and Row publishers, 225-228.
10- Frame, mel: ssa (2000): The relationship between visual impairments and

gestures. Jouranal of visual impairments and blindness. V94 n3- P155-71- Mar 2000.

11- Harige, o & Dickon, d (2004). Skilled interpersonal communication: research, theoryand practice, London

12- Harige, o, Dickon,d & Touriche d. (2004): Communication skills for effective management. Houndmills: palgrave Macmillan.

13- Haw Kins, J.L. & Weisberg, C. (1980): Spouses differences in communication Style: Pre Ference, Perception, Behavior. Journal of Marriage and family, 42, 585-593.

14- Hear, S.K (1982): Pragmatic of Human communication. Hew. York, Nortor, Company.

15- Herry e Chambers (2001): Effective Communication Skills for Scientific and Technical Professionals, perseus publishing, Cambridge, Massachusetts.

16- Hethergington, E.M & Deur, J.L (1972): The effects of father obsence on child development. In Willard w. Hart up (Ed.), The Young child, 2, 303-319, Washington: NAE yc.

17- Howarth, E. (1980): Birth- order, family structure and personality Variables. Journal of personality assessment, 44, 167-181.

18- Jack Gordon (2010) the Pfeiffer Book of Successful Communication Skill-Building Tools (Essential Tools Resource) ed.6). USA: Pfeiffer.

19- JC and Jarvis, PE (1968) The Development of Role-taking and Communication Skills.

20- Jeff Conklin (2005) Dialogue Mapping: Building Shared Understanding of Wicked Problems. England: Wiley.

21- Jo Condrill & Bennie Bough (2005): 101 Ways to Improve Your Communication Skills Instantly, 4th Edition.

22- John J Lliptak, Ester Leutenberg (2008): The communication skills Work book, whole person associates, Duluth, Minnesota.

23- Joshua D. Guilar (2001) The Interpersonal Communication Skills Wrkshop: A Trainer's Guide (the trainer's Workshop (TM) Series). (ed.l) New York: AMACOM.

24- Kemp, - N.y (1981): Social – Psychological aspects of blindness: review current psychological review- Vol. (1) 69- Apr 1981.

25- King, w. (1979): Studies in Communication. New York, Random House.

26- Levande, D.I. (1983): Marriage and the family a Boston, Houghtom Mifflin company.

27- Lisa Downs (2008) Listening Skills Training (ASTD Trainer's Workshop). USA: ASTD Press.

28- Lou Pussell (2004) Leadership Training (ASTD Trainer's Workahop Series) USA: ASTD Press.

29- Mandy kotzman, Anne Kotzman (2008) Listen to Me, Listen to You: A Step-by-Step Guide to Communication Skills Training. Australian Council for Educational Research. Australia: ACER Press.

30- Matreson, R. (1974): Adolescent self- es, Teen, Family communication and marital satis faction. Journal of Psychology, 86, 35-47.

31- Matthew Mckey, Martha davis, & Patrick fanning (2009): The Communication Skills Book. New harbinger publication. Canada.

32- Maureen Orey, Jenni Prisk (2004) Communication Skills Training (ASTD Workshop Series). USA: ASTD Press.

33- Mc Croskey, J. C. (1971): An intro duction to interpersonal Communication. New York Jersey, Prentice-Hall inc.

34- Myers, G. E(1985): The dynamics of Human communication. New york, Book Company- Inc.

35- Niemi, R.G. (1978): How family members Perceive each other. New Haven, CT.: Yale University Press.

36- Noller, P & Bagi,s. (1985): Parant- adole scant Communication- Journal of adolescence, 8, 125-144.

37- Owen Hargie (2006): The hand book of Communication skills, third edition.

38- P.S. Perkins (2008): The Art and Science of Communication: Tools for Effective Communication in the Workplace. Wily. Canada.

39- Scott, m.s. (2007): Communicate: Improve your relationships with effective Communication skills. Elziabeth.

40- Serorin,c. & Givertz,m. (2003). Methods of social skills training and development.

41- Stephen R. Covey (2004) The 7 Habits of highly Effective People. New York: free Press.

42- Stephen M.R. Covey, Stephen R. Covey, Rebecca R. Merrill (2008) the Speed of Trust: The One Thing That Changes Everything. New York: Rree Press.

43- Walters, J & Walters, L.H. (1986): Parent – child relationships: Areview. Jouranl of marriage and the family, 42, 807-822

44- Williamson, J.R & Smith, R. (1977): Interpersena Communication. San Francisco, Jossey- Boss.

45- Yelsma, P. (1984): Marital Communication, adjustment, Perceptual differences between happy and consulting couples. Journal of abhormal psychology, 19, 215-225.

ثالثًا: مواقع عبر الإنترنت:

1- أسماء على أحمد الزهرانى، مخطط مقرر مادة مهارات الاتصال.

http:// www.alzahraniy.kau.com.

2- أحمد عثمان عبد الـلـه مال، مادة مهارات الاتصال.

http:// www.aomal.kau.edu.com.

3- غالية العشا، منار عقاد، مجلة التواصل.

http:// www.mahart.com.

4- الشيخ سلمان العودة حديث عن الحوار.

http:// www.islamwbe.net.

5- رامز طه، (2007م)، السيطرة على الغضب والانفعالات.

http:// www.alwhdah.com/view.php?

6- محمد هشام أبو القميز، (2009م).

http:// forumstop55.com/150339.htm.

7- فن التعامل مع المريض (2007م).

http:// www.bramjnet.com/vb3/showthread.

8- مجاهد ماسى (2003م).

إلى كل شخص يفقتد آداب الحوار مع الآخرين.

www.yet.Org/vb/showthread-php.

9- ما الفرق بين الاتصال والتواصل، منتديات طلاب الجامعة العربية.

www.aoua.com/vb/showthread. php2t=21392.

10- إستراتيجية التواصل من اللفظ إلى الإيماءة (2008م).

http:// www.saidbengrade.free.fer.

11- فن الحوار الأسرى/ منتديات الحصن النفسى/ شبكة الحصن لحياة أفضل.

www.Google.com.

12- الحلقة العاشرة: من إيجابيون: المشاركة المجتمعية (دوائر العلاقات ومهارات الاتصال).

www.e.holol.net/index.php?psshow-arch81id=13.

13- بوابة يوم جديد المجتمعية/ تحت رعاية المجلس القومى للطفولة والأمومة.

www.gomgedid.kenanaonline.com/ropics/56932/posts/6406.

14- محسن الصفار/ قصة فى أدب الحوار.

www.elaphblug.com.

15- صالح بن عبد اللـه بن حمد (2009م) أصول الحوار وأدابه فى الإسلام ـ مكة المكرمة.

http://   alfetn.net/vb3/showthread.php?p=169490.

16- مساعد بن عبد اللـه نوح ـ كلية المعلمين ـ جامعة الملك سعود (2007م).

www.drmuiaedmainooh@hotmail.

17- مهارات العلاقات العامة: (2007م).

http:// www.aldawqh.net/dewah/mahart/m26.com.

18- الاتصال والتواصل:

www.bbs2.maktoobblog.com.

19- فن الاتصال والتواصل ـ إبراهيم الفقى.

Ana-souri.Com/halamna/showthread.

20- خالد محمد الغماسى أدب الحوار.

Google.

21- ماذا تعرفين عن آداب الحوار؟ (2007م).

www.forums.graam.com/60396.htm.

22- صالح بن عبد اللـه بن عبد الحميد (2009)، أصول الحوار وآدابه فى الإسلام.

http:// www.saaid.net/mktarat/m/13.hmt.

23- مواصفات الحوار الإيجابى.
www.zain-eldin-yoo7.com.
24- فن وآداب النقاش والحوار.
www.safeeralzb.com.
25- عوامل نجاح الحوار والإقناع.
www.lithedu.gov.sa.
26- صفات المحاور الجيد.
www.kairicom.com.
27- حمزة الشهيد/ صفات المحاور الجيد.
www.forum.ma3ail.net.
28- صفات المحاور الجيد.
www.twaif.net.
29- فضل الهادى، أصول الحوار مع الآخر.
www.5slammenage.com
30- عقيل عبد الرسول، فن وآداب الحوار (2008م).
www.almrkaz.org.
31- جميل حمداوى، مفهوم التواصل، المغرب.
www.arabicadwah.com.
32- هشام المصرى، فن الحوار والنقد.
www.soso.com.
33- فن وأدب الحوار فى الإسلام.
www.google.com.
34- مفهوم أدب الحوار.
www.google.com.
35- الملتقى (2008م)، (الحوار الهادف فن.. فتعلمه).
http:// islamway.com.

36- عبد العزيز الشهرانى (2008م)، (فن الحوار.. الإطارات، الأطر).

http://muntada.islamtoday.net.

37- مهارات التواصل الفعال.

Google/www.scienceny.com.

38- التواصل الاجتماعى محمد سعيد عبد المنعم (2007م).

Google/www.ouarsenceny.com.

39- التواصل التربوى محمد يوسف أبو ملوح، 2007م.

Google/layoun.jeeran.com.

40- التواصل وأهم مهاراته وتكنولوجيا المعلومات إعداد هانى عبد المريد 2009م.

Google/www.kenanaonline.com.

الإنتاج العلمى للمؤلفة

أولاً: الدراسات والبحوث

1- تقبل الأبناء المتفوقين منهم والمتخلفين لاتجاهات آبائهم نحو تحصيلهم الدراسى وعلاقة ذلك بمستوى القلق، 1979م ـ رسالة ماجستير كلية البنات/ جامعة عين شمس ـ تحت إشراف أ.د/ رمزية الغريب.

2- "مراتب الطموح لدى الطالبة الجامعية وعلاقته بمفهوم الذات ومستوى الأداء" 1984م ـ رسالة دكتوراه ـ كلية البنات/ جامعة عين شمس ـ تحت إشراف أ.د/ رمزية الغريب.

3- عادات الاستذكار فى علاقته بالتفوق الدراسى ـ المؤتمر الرابع لعلم النفس فى مصر 25-28 يناير 1988م ـ الجمعية المصرية للدراسات النفسية.

4- "الانضباط لدى تلاميذ المدرسة الإعدادية وعلاقته بالمستوى الاجتماعى والثقافى ووجهة الضبط والاتجاهات الدراسية، ـ مجلة علم النفس ـ العدد السادس/ أبريل، مايو، يونيو 1988م.

5- العلاقة بين عادات الاستذكار ومهاراته وبعض العوامل الشخصية والاجتماعية لدى تلاميذ المدرسة الابتدائية، كتاب (دراسات فى عادات الاستذكار ومهاراته) ــ دار الكتاب للطباعة والنشر 1988م ـ مودع بدار الكتب المصرية.

6- "عادات الاستذكار ومهاراته لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية فى علاقته ببعض العوامل الشخصية والاجتماعية. كتاب (دراسات فى عادات الاستذكار ومهاراته) ــ دار الكتاب للطباعة والنشر 1988م ـ مودع بدار الكتب المصرية.

7- ظاهرة العنف لدى بعض شرائح من المجتمع المصرى ـ دراسة استطلاعية (بالاشتراك مع د. سعيد محمد نصر) ـ الكتاب السنوى فى علم النفس ـ المجلد السادس 1989م ـ مكتبة الأنجلو المصرية.

8- دراسة لتنمية عادات الاستذكار ومهاراته لدى بعض تلاميذ المدرسة الابتدائية، مجلة علم النفس ـ العدد الحادى عشر ـ يوليو، أغسطس، سبتمبر 1989م ـ القاهرة.

9- أساليب المعاملة الوالدية المرتبطة بالتحصيل فى علاقتها بدافع الإنجاز والتحصيل الدراسى

لدى شرائح اجتماعية ثقافية مختلفة من الجنسين بالمدرسة الابتدائية ـ المؤتمر الرابع للطفل المصرى ـ مركز دراسات الطفولة فى الفترة من 27 إلى 30 أبريل 1991م ـ القاهرة.

10- دراسة نفسية تحليلية للمعلم المتميز بالمدرسة الثانوية، بحوث المؤتمر السابع لعلم النفس فى مصر ـ سبتمبر (1991م) ــ الجمعية المصرية للدراسات النفسية بالاشتراك مع كلية التربية/ جامعة عين شمس ـ القاهرة.

11- عدم الرضا عن بعض الجوانب الصحية والأسرية والدراسية لدى الطلاب المتفوقين بالمدرسة الثانوية ـ بحوث المؤتمر التاسع لعلم النفس فى مصر ـ 31/27 يناير 1993م ـ القاهرة.

12- رعاية الطلاب المتفوقين بالمدرسة الثانوية ـ بين الواقع والمأمول (دراسة استطلاعية) مجلة علم النفس ـ العدد الثامن والعشرون أكتوبر، نوفمبر، ديسمبر 1993م ـ القاهرة.

13- بناء اختبار لقياس الميول الدراسية والترفيهية والاجتماعية والمهنية لطلاب وطالبات المرحلة الثانوية ـ مجلة المركز القومى للتقويم والامتحانات 1995م ـ القاهرة.

14- ظاهرة غياب المعلمات السعوديات فى مراحل التعليم العام بمدينة الرياض فى ضوء بعض المتغيرات الشخصية والاجتماعية والمهنية (دراسة ميدانية) ـ المملكة العربية السعودية ـ الرئاسة العامة لتعليم البنات ـ الإدارة العامة للبحوث التربوية إدارة الدراسات ـ 1993م ـ الرياض.

15- رياض الأطفال فى المملكة العربية السعودية بين الواقع والمأمول (دراسة تحليلية تقييمية) ـ المملكة العربية السعودية ـ الرئاسة العامة لتعليم البنات ـ الإدارة العامة للبحوث التربوية ـ إدارة الدراسات 1994م ـ الرياض.

16- ظاهرة الغياب من المدرسة لدى طلبة الثانوية العامة وعلاقتها ببعض المتغيرات (بالاشتراك مع د. سعاد زكى) ــ المؤتمر الثامن فى الفترة من 4-6 نوفمبر (2001م) ــ مركز الإرشاد النفسى ـ جامعة عين شمس ـ القاهرة.

17- رعاية المسنين فى المملكة من المنظور الشرعى (الواقع والمأمول) (بالاشتراك مع د. محمد عليشة الأحمدى). مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية ـ الإداره العامة لبرامج المنح ـ 1429هـ / 2009م، (الرياض).

ثانياً: الكتب المنشورة:

1- سيكولوجية الحب والانتماء ـ 2013م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

2- فن وآدب الحوار (بين الأصالة والمعاصرة) ـ 2013 ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

3- محاضرات فى سيكولوجية التعلم ـ 2012م ـ ط 3 ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
4- التفكير (اساسياته وأنواعه. تعليمة وتنميه مهاراته) ـ 2011م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
5- قـراءات فـى عـلم النفـس المدرسـى ـ 2010م ـ عالـم الكتـب ـ القاهـرة.
6- أدوات جمع البيانات فى البحوث النفسية والتربوية ـ 2013م ـ ط 2 ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
7- مناهج البحث العلمى ـ فى التربية وعلم النفس ومهاراته الأساسـية ـ 2009م ـ عـالم الكتـب ـ القاهرة.
8- سـيكولوجية الفـروق الفـردية وقياسـها: 2006م (طـ 2) عالم الكتب ـ القاهرة.
9- التعـلم التعاونـى: أسسـه ـ استراتيجياتـه ـ تطبيقاتـه: 2005م عالم الكـتب ـ القاهـرة.
10- الموهوبـون (مشـكلاتهم ـ اكتشـافهم ـ رعـايتهم): 1993م ـ مـودع بـدار الكتـب المصريـة بالقاهرة.
11- عادات الاستذكار ومهارته السليمة: 1990م ـ مودع بدار الكتب المصرية بالقاهرة.
ثالثا: سلسلة ثقافة سيكولوجية للجميع:
الإصدار الأول: التوافـق الزوجـى واسـتقرار الأسرة.. مـن منظـور (إسـلامى ـ نـفسى ـ اجتماعـى) 2005م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
الإصدار الثانى: مشكلة العناد عند الأطفال ـ 2005م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
الإصدار الثالث: مشكلة الخوف عند الأطفال ـ 2005م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
الإصدار الرابع: مشكلة التأخر الدراسى فى المدرسة والجامعة: 2005م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
الإصدار الخامس: عادات الاستذكار ومهاراته الدراسـية السـليمة: 2012م ـ ط2 ـ عـالم الكتـب ـ القاهرة.
الإصدار السادس: مشكلة التبول اللاإرادى عند الأطفال: 2005م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.
الإصدار السابع: تحسين مفهوم الذات ـ تنمية الوعى بالذات. والنجاح فى شتى مجـالات الحيـاة: 2005م ـ عالم الكتب بالقاهرة.
الإصدار الثامن: كيف نربى أنفسـنا والأبنـاء مـن أجـل تنميـة الإبـداع؟ 2005م ـ عـالم الكتــب ـ القاهـرة.

الإصدار التاسع: كيفية مواجهة المشكلات الشخصية والأزمات ـ 2006م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار العاشر: أزمة منتصف العمر لدى المرأة والرجل.. بين اليأس والأمل ـ 2006 م ـ عالم الكتب القاهرة.

الإصدار الحادى عشر: مشكلتا مص الأصابع وقضم الأظافر (الأسباب والأضرار ـ الوقاية والعلاج) ـ 2007م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الثانى عشر: كيفية تنظيم الوقت وشغل أوقات الفراغ ـ بين الواقع والواجب ـ 2007م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الثالث عشر: الغضب "أسبابه ـ أضراره ـ الوقاية ـ العلاج" ـ 2007م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الرابع عشر: الأمراض النفسية والأمراض العقلية (بين الحقيقة والخيال) 2007م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الخامس عشر: مشكلة العنف والعدوان (لدى الأطفال والشباب) ـ 2007م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار السادس عشر: مرحلة الشيخوخة وحياة المسنين.. بين الآمال والآلام ـ 2008م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار السابع عشر: المشكلات العاطفية والجنسية لدى المراهقين والمراهقات ـ 2008م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الثامن عشر: التدخين (بين الصحة والسلامة والمرض والندامة) 2008م ـ عالم الكتب القاهرة.

الإصدار التاسع عشر: فن وأساليب تربية ومعاملة الأبناء (الأطفال والمراهقين) 2009م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار العشرون: فى بيتنا كذاب.. ماذا نفعل؟ 2009م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الحادى والعشرون: فى بيتنا سارق... ماذا نفعل؟ 2009م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الثانى والعشرون: المخدرات.. والإدمان (بين هلاك النفوس.. وخراب البيوت) ــ 2010م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الثالث والعشرون: السعادة.. والرضا (أمنية غالية.. صناعة راقية) ـ 2010م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الرابع والعشرون: ضعاف العقول (بلاء ومحنة أم ابتلاء ومنحة) ـ 2010م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الخامس والعشرون: الخرافات والسحر والشعوذة.. (بين السعادة والوفاق.. واليأس والشقاق) 2011م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار السادس والعشرون: فنون الإتيكيت.. وآداب السلوك والمعاملة الراقية ـ 2011م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار السابع والعشرون: العنوسة (ظاهرة لا يمكن إنكارها.. وقضية تستحق الاهتمام) ــ 2011م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الثامن والعشرون: مشكلة الخجل الاجتماعى (لدى الصغار والمراهقين والكبار) ــ 2012م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار التاسع والعشرون: الغيرة (بين التفوق والمنافسة.. والعداء والأنانية) ــ 2012م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الثلاثون: الصداقة الحقيقية (تحلو بها الحياة.. ونحقق بها التوازن النفسى) ــ 2012م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الحادى والثلاثون: الطلاق (بين الإباحة والصبر، والخطر والغدر) ـ 2012م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الثانى والثلاثون: التفاؤل.. والأمل (من أجل حياة مشرقة ومستقبل أفضل) ــ 2013م ـ عالم الكتب ـ القاهرة.

الإصدار الثالث والثلاثون: أبناؤنا الموهوبون (بين الرعاية.. والحماية) ــ 2013م ـ عـالم الكتـب ـ القاهرة.

الإصدار الرابع والثلاثون: مشكلة النشاط الزائد وتشتت الانتباه لـدى الأطفـال ـ 2013م ـ عـالم الكتب ـ القاهرة.

هذا الكتاب

إن الإنسان بطبيعته يميل إلى الألفة والتعاون ولا يستطيع أن يعيش بمفـرده، ولـكى يكـون محبوبًـا فى مجتمعـه ومقبـول مـن غـيره عليـه أن يـتحلى بـالآداب والأخلاقيات وأن يعرف من اتصاله بالناس.

ولقد شهد ميدان التواصل طفـرة فى التقـدم مـن حيـث التنظـيم والبحـث، وأصبح ميدان التواصل هام جدًّا فى تحقيـق التقـدم فى الآداب والعلـوم والفنـون وأساس فى النجاح الأكاديمى والمهنى... وتعتبر مهـارات الاتصـال إحـدى المهـارات الأساسية التى يجب أن يتعلمها القادة والمصلحون وأولياء الأمور والشباب، وعلى هذا يصبح تعلم وممارسة مهـارات الاتصـال ضروريـة للنجـاح فى شـتى مجـالات الحياة... والمجتمع المتجـدد العطـاء والمتناسـق البنـاء هـو الـذى يسـتخدم علـم الاتصال وفنونه استخدامًا ومدروس.

من هنا كان هذا الكتاب كخطوة لتحسين التعامل بين الأفـراد والابتعـاد عـن السلوكيات التى تباعد بيـنهم حتـى يسـتطيع الفـرد أن يفهـم نفسـه والآخـرين ويكسب ودهم ويحظى بحبهم واحترامهم.

وأرجو مـن اللــه أن يكـون هـذا الكتـاب مرجـع علمـى مفيـد فى موضـوع الاتصال الإنسانى ومهاراته، ويسـاعد فى إعـداد وتنميـة المعـارف والمهـارات التـى يحتاج إليها الطالب الجامعى، فى هذا المجال، وعونًا للباحثين فى هذا الموضوع.

وأدعو اللـه أن أكون قد وفقت فى العرض وأن ينتفع به الطـلاب والبـاحثون المنفعة المرجوة.

واللـه ولى التوفيق،،،

أ. د. سناء محمد سليمان